

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ ИСКУССТВА

Кафедра музеологии

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 51.04.04 «Музеология и охрана объектов культурного и
природного наследия»

Направленность программы магистратуры «Музей в цифровую эпоху:
традиции и инновации»

Уровень квалификации выпускника (магистр)

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Основы деловой коммуникации

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Шлыкова О.В., доктор культурологии, профессор

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры музеологии

№13 от 25.06.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения, о факторах и условиях его эффективности, умениями творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины является овладение основными инструментами деловой коммуникации для успешной деятельности специалистов в области управления, освоение основных функций делового общения, его видов и стилей, а также повышение общего уровня коммуникативной культуры.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-4 Способен применять навыки подготовки практических рекомендаций по использованию результатов научных исследований	ПК-4.6 Владеть навыками логического и содержательного составления практических рекомендаций по результатам научных исследований в области культурного и природного наследия	Знать: - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности; - особенности речевой культуры и культуры речевого поведения, построения речи, композицию, формы, разновидности речи, жанры речевого общения. Уметь: - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь; - вести деловые переговоры, совещания; - соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога; - применять логические и психологические приемы полемики в дискуссиях, спорах;
	ПК-4.7 Владеть иностранным языком как инструментом общения в профессиональном сообществе	
	ПК-4.8 Владеть навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), в профессиональной сфере	
	ПК-4.9 Владеть навыками коммуникативной культуры	

		- выступать с сообщениями перед аудиторией. Владеть: - современным инструментарием управления человеческими ресурсами; - навыками деловых коммуникаций; - методами планирования служебной карьеры; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности.
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Иностранный язык в профессиональной деятельности, Межкультурное взаимодействие.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 36 ч., самостоятельная работа обучающихся 36 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	4	2	2				4	
2.	Основные виды деловой коммуникации	4	2	2				4	Семинар 1 и его обсуждение
3.	Виды коммуникации	4	2	2				4	
4.	Публичные выступления	4	2	2				4	
5.	Формирования позитивного профессиональног о имиджа в деловой коммуникации	4	2	2				4	Проверочный тест 1
6.	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	4	2	2				4	Разбор кейсов
7.	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции	4	2	2				4	Разбор кейсов
8.	Этика деловой коммуникации	4	2	2				4	Проверочный тест 2 и его обсуждение
9.	Научные	4	2	2				4	Тема семинара 2

	коммуникации								
	зачёт (проводится на последнем занятии семинарского типа)	4							Ответ на один из вопросов в списке для подготовки к зачету
	итого:		18	18				36	

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	Понятие деловой коммуникации: сущность, модели, функции, структура, культура. Особенности делового общения. Деловое общение как восприятие. Механизмы межгруппового и межличностного общения. Он-лайн и оффлайн формами коммуникаций в музейной сфере. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса
2	Основные виды деловой коммуникации	Определение, характеристика и отличие понятий «деловой разговор», «деловая беседа», «деловое совещание», «деловые переговоры». Технология подготовки и проведения. Особенности делового письма. условия. Правила, особенности подготовки и проведения разговора по телефону. Этикет деловых разговоров.
3	Виды коммуникации	Вербальные (речевые) средства общения. Речь — основной инструмент общения. Невербальные (неречевые) средства общения. Телоположение, язык жестов, мышление. Условия эффективности общения. Критерии коммуникабельности. Правила продуктивного слушания. Типичные ошибки при слушании. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
4	Публичные выступления.	Виды и жанры публичных выступлений. Правила деловой риторики. Доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Правила подготовки и секреты хорошего выступления. Начало и окончание выступления. Формулирование мысли. Виды вопросов. Определение цели, вида выступления, речевой ситуации. Композиционно-логическая организация речи. Вербальная и визуальная адаптация. Язык и стиль речи. Доказательство и аргументация основных положений речи. Адаптация к установкам аудитории. Обратная связь. Значение личности оратора для успеха выступления. Психологические барьеры: наличие и преодоление. Средства и приемы управления аудиторией. Ответы на вопросы.
5	Формирования позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Набор качеств и необходимость формирования привлекательного имиджа. Основные составляющие оптимальной модели поведения. Техники формирования позитивного имиджа. Самопрезентация - цели, задачи. Репутация как слагаемое успеха. Факторы влияния на деловую репутацию. Суть и модель

		создания позитивного имиджа. Прямая зависимость между имиджем и карьерой.
6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	Спор как сложная разновидность диалога. Спор в условиях деловой коммуникации. Основные виды, формы и методы спора. Дискуссия как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Полемика: методы защиты собственной точки зрения и доказательства ложности мнения оппонента. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные парламентские дебаты. Логическая структура спора. Логические операции спора: доказательство и опровержение. Уловки и софизмы. Культура и этика спора.
7	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним. Информативность, логичность, лаконичность, эмоциональность. Этика радио- и теледиалога. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка. Цель интервью, технология его проведения. Качество речи и внешний вид собеседников. Барьеры восприятия диалоговой информации. Сущность, специфика, целевая установка пресс-конференции. План подготовки пресс-конференции. Ведущий и его функции. Определение регламента. Психологические особенности начала пресс-конференции. Тактика ответов на вопросы. Завершение работы.
8	Этика деловой коммуникации	Этический кодекс музейного работника и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности учреждений культуры. Служебная этика и культура служебных взаимоотношений. Этикет как элемент духовной культуры.
9	Научные коммуникации в музейной сфере	Научные исследования музейных коллекций. Научные журналы в области музееведения. Научные форумы и конференции как объект деловых коммуникаций.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	Лекция 1. Самостоятельная	Вводная лекция с использованием презентации Консультирование и проверка

		работа	домашних заданий посредством электронной почты
2	Основные виды деловой коммуникации	Лекция 2. Тест 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации и видеоматериалов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Виды коммуникации	Лекция 3. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Публичные выступления.	Лекция 4. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Формирования позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	Лекция 5. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	Лекция 6. Практикум 1. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации Разбор кейсов и обсуждение аргументов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Особенности подготовки и проведения выступления на радио и телевидении. Интервью, пресс-конференции.	Лекция 7. Практикум 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации и видеоматериалов Разработка плана выступления, Вопросов к интервью. Обсуждение конструктивных предложений

			Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Этика и манипуляции в деловом общении	Лекция 8. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации и видеоматериалов Развернутая дискуссия по заранее предложенным вопросам Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9	Научные коммуникации	Лекция 2. Практикум 3. Самостоятельная работа	Лекция с использованием презентации и видеоматериалов Анализ проблематики конференций по музееведению и ее пострелизы в СМИ, академических изданиях Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (ответ на вопрос)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/	«удовлетвори-	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
D,E	тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Практическое занятие 1.

Обсуждение домашнего задания.

1. Подготовить небольшое по объёму письмо (макс. 1 стр.) в адрес одного или нескольких иностранных партнеров (циркулярное) с приглашением принять участие в организуемом Вашей организации мероприятии в режиме видеоконференцсвязь (*предыстория – ранее его предполагалось провести в Москве в очном формате, но в связи с рядом объективных обстоятельств концепцию пришлось пересмотреть*). По возможности – на английском языке.

2. Найдите фактические ошибки в исходном ответе на обращение. Перепишите текст ответа на обращение. Текст должен быть:

- Логически последовательным.
 - Написан простыми по составу предложениями.
 - Без избыточных клише делового стиля (без канцелярита).
- Обратите внимание на тон письма. Решите, каким он должен быть.

Обращение

Здравствуйте! Не могу получить справку из-за того, что ваша система не работает. Не ушел НДС в октябре, не ушел расчет по социальным платежам, деньги вы исправно списываете и за октябрь, и за ноябрь. Может вы возьмете на себя штрафы от ФНС?? Сотрудники ваши не перезванивают.

Ответ на обращение

Иванову И.И.

Практическое занятие 2.

(Командная работа) На основе домашних заготовок участники инсценируют встречу и процесс переговоров с иностранными партнерами любой страны по выбору команды. Учитываются критерии: форма приветствия, стиль одежды, место проведения переговоров, церемония встречи, манера поведения, подарки. Оценки работы каждой команды фиксируются на флип-чарте.

(Командная работа) Составьте правильное меню для одного из популярных протокольных мероприятий по выбору команды.

(Индивидуальная работа) Соберите на листах флип-чарта только запреты, касающиеся подготовки и проведения протокольных мероприятий

Проверочный тест 1

По теме 5

Грамотная речь как паралингвистическая составляющая имиджа

1. Что не входит в составляющие грамотной речи?
 - а) Соответствие коммуникативной ситуации;
 - б) владение языковыми нормами (орфография, пунктуация, орфоэпия);
 - в) избегание заимствований;
 - г) избегание канцелярита.
2. Кто в организации должен владеть нормами письменной коммуникации?
 - а) Корректор;
 - б) руководитель;
 - в) каждый сотрудник.
3. Что является актуальным и объективным показателем высокого уровня грамотности сотрудника?
 - а) «5» по русскому языку в школьном аттестате;
 - б) 100 баллов за ЕГЭ по русскому языку;
 - в) сертификат об окончании курса известной компании/лектора;
 - г) сертификат отличника Тотального диктанта;
 - д) все перечисленное;
 - е) ничего из перечисленного.
4. Выделите корректный вариант обращения
 - а) Уважаемые клиенты, предлагаем Вашему вниманию новый банковский продукт.
 - б) Чуваки, предлагаем вашему вниманию новый банковский продукт.

- в) Уважаемый Иван Иванович, предлагаем Вашему вниманию новый банковский продукт.
- г) Уважаемые клиенты, предлагаем вашему вниманию новый банковский продукт.

5. Что из перечисленного является возможным следствием речевой ошибки в публичном пространстве?

- а) недоверие к уровню экспертизы автора/организации;
- б) репутационные потери;
- в) невозможность достижения целей коммуникации;
- г) штрафные санкции;
- д) административное наказание.

Проверочный тест2

По теме 8

Этика и манипуляции в деловом общении

В чём суть этикета? Выберите вариант ответа.

- 1. Забота о времени и удобстве других через уважение к себе.
- 2. Производить приятное впечатление.
- 3. Знание шаблонов поведения в определенных коммуникативных ситуациях.

Признаки делового стиля общения? Выберите вариант ответа.

- 1. Шаблоны, канцелярит, вежливые клаузулы.
- 2. Стандарт, информативность, логика и этикет.
- 3. Утилитарность, краткость, ограниченность тем.

Каким должно быть деловое письмо? Выберите вариант ответа.

- 1. Коротким и без лишних слов, сразу с файлом.
- 2. Подробным и детальным, чтобы адресат проникся.
- 3. Текст должен быть понятен адресату, а стиль письма не должен его раздражать.

Что облегчает работу? Выберите вариант ответа.

- 1. Приказной тон и руководящая должность.
- 2. Договоренность о каналах связи (почта, звонки, мессенджеры).
- 3. Лаконичность в рабочей переписке (срочно, сделать, без комментариев).

Найдите вариант без нарушения административного речевого этикета.

- 1. Не откажите нам в любезности и пришлите, если это Вас не затруднит, проект Устава вашей фирмы.
- 2. Обращаемся к Вам с убедительной просьбой прислать срочно необходимую документацию.
- 3. Просим сообщить о результатах экспертной оценки.

Выберите два фрагмента текста, написанные без ошибок в нейтральном деловом стиле.

- 1. Пишу, чтобы договориться о встрече.
- 2. Работаем над этими вопросами и ждем реакции коллег.
- 3. Согласно устным договоренностям и во избежание нарушения сроков сроков прошу..
- 4. Допускаю возможность принятия решения о заключении договора.
- 5. Сделать можем, для этого понадобится временной процесс.

Как надо заканчивать письмо? Выберите два верных ответа.

1. Заранее спасибо.
2. Надеюсь на понимание и обратную связь.
3. Подписью с указанием должности и контактами.
4. Резюмировать, указывать сроки.

Чем полезна подпись? Выберите два варианта ответа.

1. Формальным соблюдением этикетных норм
2. Позволяет понять от кого письмо и быстро связаться с адресатом
3. Экономит место: короткому письму — короткая подпись.
4. Помогает предупреждать об отпуске или о командировке

Выберите верные варианты упоминания имени в подписи.

1. С ув. Николай
2. Хорошего дня! С уважением, А. Борисов.
3. Б.Р.С.
4. Анатолий Некрасов
5. Анатолий Иванович Некрасов

Выберите три верных варианта обращения

1. Уважаемый Анатолий, здравствуйте!
2. Уважаемый Петров Иван Иванович!
3. Иван,
4. Доброго времени суток!
5. Уважаемый Иван Иванович!
6. Уважаемая госпожа Петрова!

Как провалить видео-конференц-связь? Выберите ответ.

1. Не проверить технические настройки и забыть протестировать связь.
2. Не зарядить технику: ноутбук, телефон.
3. Завершив встречу, забыть выключить микрофон и прокомментировать личные качества коллег.
4. Не предупредить о записи звонка.
5. Смотреть не в камеру, а в сторону.
6. Оставлять свой микрофон включенным, даже если не собираетесь говорить.
7. Включать камеру и направить её на потолок.
8. Опоздать и никого не предупредить.
9. Все вышеперечисленные способы.

Темы рефератов

1. Специфика делового общения и его виды.
2. Стратегии ведения переговоров и их стадии.
3. Технология подготовки и проведения пресс-конференции
4. Логико-риторические приемы манипулятивного общения.
5. Основные этапы подготовки презентации и их характеристики.
6. Технология формирования профессионального имиджа.
7. Приемы, используемые при работе с аудиторией.
8. Композиционно-логическое построение речи.
9. Логическая структура спора. Основные приемы и уловки.
10. Коммуникативные навыки и умения.
11. Мастерство эфирного выступления
12. Особенности невербального языка делового общения.
13. Жанры публичной коммуникации.

14. Структурные модели коммуникации.
15. Коммуникативные и психологические барьеры.

Вопросы к зачету

1. Что представляет собой общение? Какова в нём роль объективных условий и субъективных факторов?
2. Каково место восприятия в деловом общении?
3. Что представляют собой такие механизмы восприятия как идентификация, имитация и рефлексия? Какова их роль в деловом общении?
4. Что такое коммуникация, и какова её место в процессе делового общения?
5. Каковы пути и средства повышения эффективности коммуникационного общения?
6. Каковы методы оказания влияния на участников общения?
7. Как вы оцениваете такие "ключи" коммуникационного общения, как "менторский", "одухотворяющий", "информационный"?
8. Охарактеризуйте этапы взаимодействия в деловом общении?
9. Каково место и задачи "роли", занимаемой партнерами по общению: "пристройка сверху", "пристройка снизу" и "пристройка на равных"?
10. Каково место и роль в общении жестов и определенной жестикуляции?
11. Каковы правила жестикуляции и "чтения" человека по внешним проявлениям?
12. Какова роль визуального контакта, улыбки и "контактного расстояния" при общении?
13. Каковы место и роль вербальных средств общения?
14. Каково основное содержание таких элементов технологического инструментария, как: ассоциативность, доступность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность?
15. Какие Вам известны правила хорошего выступления?
16. Что значит уметь слышать и слушать?
17. Что представляет собой "рефлекторное слушание"?
18. Что мы понимаем под понятием "имидж"?
19. Какие качества личности "работают" на её "личное обаяние", заключены в её природу?
20. Каковы характеристики личности приобретаются в результате образования и воспитания?
21. Каковы критерии выбора личностью модели поведения?
22. Какие Вам известны нормы, поведенческие правила, утверждающие личный имидж (нравственная обоснованность поступков; терпимость к человеческому недостатку; жёсткий самоконтроль).
23. Каково соотношение стратегии и тактики в достижении успеха в деловом общении?
24. Охарактеризуйте механизм человеческого взаимодействия: привязанность, симпатия, уважение, доверие. Какова их роль в достижении делового успеха?
25. Какова технология создания имиджа?
26. Что значит "одеваться со вкусом", "стандарт хорошего вкуса"?
27. Каков деловой портрет руководителя?
28. Чем отличаются информационные беседы от дискуссионных?
29. Какие три исходных положения лежат в основе успеха деловых бесед?
30. Какие 5 фаз составляют структуру беседы?
31. Каково значение хорошей визитки для начала беседы?
32. Какие методы для начала беседы Вы можете использовать?
33. Какова роль передачи информации и аргументирования?
34. Каково место в беседе информации из невербального общения?
35. Какова роль визуального контакта?
36. Какова содержательная сторона фазы активного взаимодействия?
37. Что такое рефлексия, и какова её роль в беседе?
38. В чем суть переговоров как процесса?

39. В чем состоит подготовка к переговорам?
40. Какие особенности техники переговоров Вы знаете?
41. Что представляют собой "мягкие", "жесткие" и принципиальные переговоры?
42. В чем суть "принципиальных" переговоров?
43. Каковы правила этикета во время переговоров?
44. Как завоевать внимание оппонентов?
45. Какие вы знаете правила убеждения в переговорах?
46. Как быть приятным собеседником?
47. Каково место спора в деловых переговорах?
48. Как вести себя при допущении ошибок Вами и партнером?
49. Каким стать подходящим партнером?
50. Какова роль спокойствия, терпеливости и настойчивости?
51. Стоит ли вести переговоры по телефону?
52. Что Вы должны сделать, если на Вас "давят авторитетом"?
53. Как Вы должны поступить, если оппонент в чем-то Вас превосходит?
54. Должны ли Вы выступать от имени организации?
55. Когда стоит брать тайм-аут в переговорах?
56. Какие Вам известны способы "втянуть" неподатливого клиента в переговоры?
57. Что такое "круговая защита" и как с ней быть?
58. В чем суть трюка "плохой - хороший"?
59. В чем сходство и различие понятий «диспут», «дискуссия», «полемика», «спор»?
60. Сформулируйте необходимые условия для начала спора.
61. Назовите виды споров.
62. Определите особенности различных видов споров.
63. Учет каких составляющих человеческого общения следует иметь в виду при участии в аргументационной деятельности?
64. Дайте определение термина «аргументационная конструкция».
65. Как обычно организуется взаимодействие сторон, участвующих в споре, дискуссии?
66. Охарактеризуйте типичные ошибки в аргументационной деятельности.
67. Что называется, уловкой в споре?
68. Опишите сущность допустимых уловок в споре.
69. Какие уловки считаются недопустимыми при проведении дискуссии или спора?
70. Определите сущность софизмов как разновидности уловок.
71. Назовите этикетные формулы речи.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов. — Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9464_20160112.pdf
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.:Юрайт, 2019. — 370 с.
4. Полякова, О.А. Русский язык и деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / О.А. Полякова, М.В. Покотыло. - Ростов н/Д.: ФГБОУ ВО РГУПС, 2019. - 140 с.

5. Штрекер Н.Ю. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Н.Ю. Штрекер. - 2-е изд.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 351 с.

Литература

Дополнительная

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров: / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2014. - 468 с. : табл. - (Бакалавр. Базовый курс).
2. Садохин А.П., Межкультурная коммуникация. Учебное пособие для вузов. М.: Альфа-М, 2014
3. Основы русской деловой речи. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений Под редакцией проф. В. В. Химики. 2-е издание. <https://profilib.com/chtenie/11993/avtorov-kollektiv-osnovy-russkoy-delovoy-rechi-2.php>
4. Курьянова Т.С. Проблема музейной коммуникации в современной историографии. Режим доступа <https://sci-article.ru/stat.php?i=1586636955>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://slovari.yandex.ru/> - На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.
2. <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.
3. <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.
4. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнесфорум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
5. <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».
6. <http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по управлению, менеджменту и психологии.
7. <http://praktikmanager.ru/> - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.
8. <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
9. <https://openedu.ru/course/hse/PSYCOM/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Психология коммуникаций».

Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
----------	--------------

1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
6	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
7	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Пример описания семинарского занятия:

Тема 1.**Виды деловой коммуникации, коммуникация как сотрудничество**

Вопросы для обсуждения:

1. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
2. Коммуникативный процесс и его структура.
3. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
4. Коммуникация как сотрудничество.
5. Коммуникация как конфликт.
6. Межкультурная коммуникация как основа организационного взаимодействия.
7. Особенности межличностной коммуникации.
8. Социологические и психологические модели коммуникации.

Список литературы:

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов. — Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9464_20160112.pdf
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М.:Юрайт, 2019. — 370 с.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультете истории искусства кафедрой музеологии.

Цель дисциплины – формирование прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения, о факторах и условиях его эффективности, умениями творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины является овладение основными инструментами деловой коммуникации для успешной деятельности специалистов в области управления, освоение основных функций делового общения, его видов и стилей, а также повышение общего уровня коммуникативной культуры.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-4.6. Владеть навыками логического и содержательного составления практических рекомендаций по результатам научных исследований в области культурного и природного наследия

ПК-4.7. Владеть иностранным языком как инструментом общения в профессиональном сообществе

ПК-4.8. Владеть навыком свободной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), в профессиональной сфере

ПК-4.9. Владеть навыками коммуникативной культуры

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности;
- особенности речевой культуры и культуры речевого поведения, построения речи, композицию, формы, разновидности речи, жанры речевого общения.

Уметь:

- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- вести деловые переговоры, совещания;
- соблюдать профессиональные этические нормы конфликтолога;
- применять логические и психологические приемы полемики в дискуссиях, спорах;
- выступать с сообщениями перед аудиторией.

Владеть:

- современным инструментарием управления человеческими ресурсами;
- навыками деловых коммуникаций;
- методами планирования служебной карьеры;
- навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	09.06.2020	№13

1. Образовательные технологии (к п. 4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно

			распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное