

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

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

**СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**Кафедра теории и истории социологии**

## **Деловое общение**

**Рабочая программа дисциплины**

**Название и код направления подготовки 39.03.01 Социология**

**Название направленности “Социология маркетинга”**

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2021

«Деловое общение»

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Докт. соц. наук, проф. кафедры теории и истории социологии И.О. Шевченко

Ответственный редактор

Доктор социологических наук, проф. М.Б. Буланова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры теории и истории социологии

№ 6 от 22.03.2021

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

- 1.1 Цель и задачи дисциплины.
- 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), 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 оценки по дисциплине
- 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/практических/лабораторных занятий
- 9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ
- 9.3. Иные материалы

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Основная цель** освоения дисциплины «Деловое общение» – раскрыть проблемы и сформировать компетенции, навыки организационного обеспечения социального взаимодействия в деловом общении.

#### **Задачи дисциплины:**

- дать знания о многообразии ситуаций участия в современной деловой коммуникации в сферах социально-экономических, социально-политических и межкультурных контактов и отношений;
- формировать развитие у студентов, соответствующих компетенций, навыков участия в эффективной организационной деятельности по сканированию ресурсов коммуникации в сфере маркетинга и рекламы;
- раскрыть специфику общения с деловыми партнерами, обеспечения связей с общественностью в сферах политических и социально-экономических отношений;
- познакомить студентов с основными нормами и правилами делового этикета, «этикой делового общения».

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

| Компетенция<br>(код и наименование)  | Индикаторы компетенций<br>(код и наименование)  | Результаты обучения  |
|--|---|--|
| ПК-2. Способен планировать и проектировать фундаментальные и прикладные социологические исследования | ПК-2.1. Подготавливает и планирует проектное предложение по реализации фундаментального или прикладного социологического исследования | Знать: основные типы и виды делового общения, специфику его восприятия<br>Уметь: пользоваться современными методами социологии управления и организации, в анализе профессионального взаимодействия и делового общения<br>Владеть: основными навыками и процедурами, способами анализа проблем, обсуждаемых в процессе деловых переговоров |
|  | ПК-2.2. Разрабатывает программные и методические документы фундаментального или прикладного социологического исследования             | Знать: специфику социальных технологий и функций деловой коммуникации<br>Уметь: обеспечивать организационный порядок составления, оформления и хранения основных видов документов<br>Владеть: особенностями оформления организационно-распорядительной документации нормативными правилами и регламентом оформления                        |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | деловой переписки, проектов документации  |
|  | ПК-2.3. Согласовывает документацию, регламентирующую взаимодействие заказчика и исполнителя фундаментального или прикладного социологического исследования | Знать: роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении<br>Уметь: использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение<br>Владеть: навыками обеспечения опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте |

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Деловое общение» относится является частью профессионального цикла (блока) дисциплин учебного плана по направлению подготовки (специальности) «Социология».

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Социальная психология, Основы социологии, Социологическое обеспечение связей с общественностью.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Исполнительская практика, преддипломная практика.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий          | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 8       | Лекции                       | 16               |
| 8       | Семинары/лабораторные работы | 24               |
| Всего:  |                              | 40               |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 32 академических часа.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе, контактная работа обучающихся с преподавателем 18 часов, самостоятельная работа обучающихся 54 часа.

### **Структура дисциплины для заочной формы обучения**

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий          | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 9       | Лекции                       | 6                |
| 9       | Семинары/лабораторные работы | 6                |
| Всего:  |                              | 12               |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часов.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе, контактная работа обучающихся с преподавателем 12 часов, самостоятельная работа обучающихся 60 часов.

### **3. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Общение и коммуникация**

Основные теории общения. Социологические и социально-психологические теории межличностного общения и коммуникации (социального обмена, символического интеракционизма, «управления впечатлениями», психоанализа). Деловое общение как многоплановый процесс установления и развития деловых контактов, в соответствии с потребностями совместной деятельности. Эффективное деловое общение: подготовка к общению, управление процессом общения, реализация договоренностей и отслеживание результатов. Коммуникация как специфический обмен информацией, в результате которого происходит процесс передачи информации интеллектуального и эмоционального содержания от отправителя к получателю. Общение как обмен информацией, в целях выработки стратегии взаимодействия, восприятия и взаимопонимания. Интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия. 5 компонентов коммуникативного процесса Г. Лассуэлла. Современная модель коммуникативного процесса. Принцип успешной коммуникации. Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации. Типы коммуникации в деловом общении: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная (внушающее воздействие), ритуальная, визуальная, мифологическая коммуникация, перформанс.

## **Тема 2. Социальные нормы регламентации делового общения**

Нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. Отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного бизнес-этикета. Разработка международных и российских кодексов в области PR деятельности, организации связей с общественностью. Механизмы внедрения социальных норм статусной регламентации в практику деловых отношений. Сущность делового этикета. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчиненных; между сотрудниками; сотрудников с клиентами и партнерами; мужчин и женщин; Деловой стиль оформления офиса. Нормативная регламентация обмена подарками и сувенирами с деловыми партнерами и коллегами.

## **Тема 3. Восприятие специфических компонентов общения**

*Визуальное восприятие компонентов общения:* специфики контакта глазами, кинесики (жесты), мимики, пантомимики, физиологических реакций (покраснение, побледнение, потоотделение); пространственно-временной организации общения (проксемики). *Восприятие акустики:* тембра голоса, диапазона, тональности и экстралингвистических компонентов общения (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача). *Такесика общения:* тактильные прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи. *Ольфакторная компонента* восприятия ароматов и запахов.

## **Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении**

Вербальные средства общения: прямая речь, специфика обращения а) к одному коммуникатору, б) общения с несколькими участниками деловой беседы, в) к массовой аудитории. Этикетные формы приветствия, знакомства, вступления в беседу. Способы поддержания речевой коммуникации. Коммуникативные навыки участия в публичных выступлениях, дискуссии, переговорах, интервью и т.д. Разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты. Дистанция общения: прикосновения к собеседнику, походка, осанка, позы, пространственная диспозиция. Атрибуты делового общения: деловой костюм, портфель, папка, сумка, макияж, украшения, парфюмерия. Цветовая гамма предметов и вещей, оформляющих деловую коммуникацию. Обмен визитными карточками. Виды визитных карточек, правила и возможности их использования в деловом общении. Доминирующие стили поведения в процессе общения. Имидж и его роль в деловом общении.

## **Тема 5. Основные формы опосредованного общения: деловая переписка, телефония, Интернет**

Особенности письменной речи. Различия устных и письменных сообщений. Универсальные правила написания текстов. Различия стилистики письменных и устных деловых сообщений. Требования к письменным деловым сообщениям: актуальность, значимость, лаконичность стиля изложения, понятность формулировок содержания предложений, основных позиций по ключевым вопросам темы сообщения. Виды сообщений: о контексте делового общения, переговоров, подготавливаемых специалистом по связям с общественностью для прессы: бекграундеры, пресс-релизы, ньюс-релизы, факс-релизы, газетно-журнальные статьи. Правила оформления деловой официальной и личной переписки. Фиксация дистантного делового общения: текущих телефонных разговоров, международных контактов, делового общения с помощью электронных средств коммуникации: телефонии, факса, телекса, электронной почты в сети Интернет. Специфика дистантного делового общения: Интернет-конференции, скайп в онлайн режиме.

## **Тема 6. Специфика массовой коммуникации и делового общения**

Теории массовой коммуникации (Х.Ортега-и-Гассет, Г.Лебон, Г.Маклюэн). Модели массовой коммуникации. Функции средств массовой коммуникации. Аудитория коммуникации и общения. Аудитория массовой коммуникации. Харизматическая модель коммуникации Дж. Голдхаберга. Способы воздействия на ценностные установки и поведение партнеров по деловому общению. Способы воздействия и влияния в деловом общении: манипуляция и/или привлечение к сотрудничеству. Виды манипулятивного влияния: манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью. Средства и приемы организации эффективной деловой коммуникации. Деловое общение как разновидность специализированной коммуникации. Содержание и функции делового общения. Коммуникативная компетентность в деловом общении. Самопрезентация: наилучшие способы показа наиболее значимых профессиональных, деловых и личных качеств. Стандартная форма составления резюме. Коммуникативные барьеры в деловом общении: логический, стилистический, семантический (смысловой), фонетический барьеры. Особенности кризисной коммуникации. Предпосылки возникновения кризиса в деловом общении. Стратегия поведения в кризисной ситуации и преодоления кризиса в деловом общении.

## **Тема 7. Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации**

Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров. Этнокультурные и социально-психологические

особенности ведения переговоров и делового общения с зарубежными партнерами. Специфика общения с деловыми партнерами и сослуживцами на мероприятиях вне служебного офиса: корпоративные вечеринки, официальные приемы, фуршет, «коктейль-парти». Простые правила этикета: адекватность ситуации (стиль одежды, манеры, тосты).

#### 4. Образовательные технологии

| <i>№<br/>п/п</i> | <i>Наименование темы</i>  | <i>Виды учебных<br/>занятий</i>                                    | <i>Образовательные технологии</i>   |
|------------------|---|--|---|
| <i>1</i>         | <i>2</i>  | <i>3</i>   | <i>4</i>  |
| 1.               | Общение и коммуникация.   | Лекция 1.<br><br>Семинар 1.<br><br>Самостоятельная работа          | Вводная лекция с использованием видеоматериалов<br>Развернутая беседа с обсуждением доклада<br>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты |
| 2.               | Социальные нормы регламентации делового общения   | Лекция 2.<br><br>Самостоятельная работа                            | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора<br>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций  |
| 3.               | Восприятие специфических компонентов общения.   | Семинар 2.<br><br>Самостоятельная работа                           | Дискуссия<br>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций  |
| 4.               | Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.  | Лекция 3.<br><br>Практическое занятие 1.<br>Самостоятельная работа | Проблемная лекция<br>Занятия на тренажерах<br>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты  |
| 5                | Основные формы опосредованного общения: деловая переписка телефония, Интернет.                            | Лекция 4   | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора   |
| 6.               | Специфика массовой коммуникации и делового общения.   | Лекция 5   | Лекция с разбором конкретных ситуаций   |
| 7.               | Элементы дипломатического протокола, этикет в международном деловом общении и межкультурной коммуникации. | Лекция 6   | Лекция-визуализация с применением слайд-проектора   |

При реализации программы дисциплины «Деловое общение» (40 часов аудиторных занятий) используются различные образовательные технологии. Лекционные занятия проводятся в виде: лекции-дискуссии, лекции с разбором конкретных ситуаций с использованием ПК и компьютерного проектора. Семинарские занятия проводятся в виде

обсуждения поставленных вопросов и проблемных ситуаций, обсуждения докладов, решения практических задач, в том числе с использованием методов работы по группам и мозгового штурма. Тестирование используется для оценки степени усвоения материала курса в ходе его преподавания, а также для проверки знаний после его окончания или даже на следующий год после сдачи экзаменов или зачетов. Это позволяет обратить внимание студентов на имеющиеся у них пробелы в знаниях по данной дисциплине. Тесты проводятся в электронном виде с использованием компьютерных технологий.

Самостоятельная работа студентов (32 ч) включает изучение теоретических текстов и работу с литературой, подготовку к семинарским занятиям, выполнение самостоятельной письменной работы по источнику либо практической работы по решению конкретной социологической проблемы в области экономической социологии, перевод специальных текстов. В процессе самостоятельной работы предусмотрены консультации преподавателя.

Самостоятельная работа студентов организуется с использованием свободного доступа к Интернет-ресурсам, в том числе с обращением к материалам (словарь, комментарии, тексты лекций и т.д.), размещенным на сайте социологического факультета РГГУ <http://soc.rsuh.ru/> и в базе данных архива социологического факультета.

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.

## **5. Оценка планируемых результатов обучения**

### **5.1. Система оценивания**

### Шкала оценки освоения курса

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала  |            | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| 91 – 100           | отлично             | зачтено    | A          |
| 83 – 90            | хорошо              |            | B          |
| 75 – 82            |                     |            | C          |
| 61 – 74            |                     |            | D          |
| 51 – 60            | удовлетворительно   | не зачтено | E          |
| 31 – 50            | неудовлетворительно |            | FX         |
| 0 – 30             |                     |            | F          |

### Система текущего контроля и промежуточной аттестации бакалавров

| № п/п | Формы контроля:   | Семестр | Количество баллов* |
|-------|---|---------|--------------------|
| 1.    | Посещение лекций  | 8       | 6 баллов           |
| 2.    | Выполнение домашних заданий   | 8       | 10 баллов          |
| 3.    | Работа на семинарских занятиях  | 8       | 44 балла           |
| 4.    | Письменная итоговая аттестация<br>(см. примерный перечень вопросов по курсу). | 8       | 40 баллов          |
| 5.    | Зачёт   | 8       | 100 баллов*        |

\* Указано максимальное количество баллов

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Оценка «**Отлично**» ставится студенту, который показал всестороннее, глубокое или полное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной и дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, при условии максимального количества баллов, набранного за итоговое тестирование.

Оценка «**Хорошо**» ставится студенту, который показал полное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, успешно сдавший итоговое тестирование.

Оценка **«Удовлетворительно»** ставится студенту, который показал неполное знание материала, предусмотренного программой, ознакомился с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, успешно сдавший итоговое тестирование.

Оценка **«Не удовлетворительно»** ставится студенту, который не усвоил основной предусмотренный программой материал и допустил более 50% ошибок в ответах на итоговое тестирование. Оценка **«Не удовлетворительно»** выставляется также, если студент отказался сдавать экзамен после его начала или нарушил установленные правила сдачи экзамена (списывал, пользовался сведениями из электронных средств связи и т.д.).

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

#### ***Текущий контроль***

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

#### ***Промежуточная аттестация (зачёт)***

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);

- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

### **Примерный перечень контрольных вопросов по курсу «Деловое общение»**

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

#### **Контрольные вопросы к зачёту**

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

1. Социально - нормативно основы организации делового взаимодействия.
2. Этические нормы и принципы современных деловых отношений.
3. Отличительные особенности делового этикета.
4. Социально - статусная регламентация в практике деловых отношений.
5. Сущность делового этикета.
6. Общение и коммуникация: сходства и различия.
7. Атрибуты современного делового общения.
8. Современная модель успешного коммуникативного процесса.
9. Особенности межличностной и опосредованной коммуникации в деловом общении.
10. Типы коммуникации в деловом общении.
11. Принципы и функции делового этикета.
12. Восприятие специфических компонентов делового общения.
13. Вербальные средства делового общения
14. Разновидности невербальных средств коммуникации.
15. Имидж и его роль в деловом общении.
16. Стилистика письменных и устных деловых сообщений.
17. Правила оформления деловой официальной и личной переписки.
18. Специфика организации и участия в дистантном деловом общении.
19. Способы воздействия на поведение партнеров в деловом общении.
20. Манипуляция в деловом общении.
21. Особенности кризисной коммуникации и преодоления кризиса в деловом общении.
22. Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых

контактов и переговоров.

23. Роль этнокультурной специфики в современном деловом общении.

24. Социально-психологические особенности делового общения с зарубежными партнерами (региональные и национальные стили поведения)

### **Примерная тематика рефератов/сообщений**

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ПК-2 (ПК-2.1; ПК-2.2.; ПК-2.3.)

1. Что может сказать голос? (тембр, тональность и т.д.)
2. Интонация и её роль в деловой коммуникации
3. Экстралингвистические компоненты общения (темп речи, паузы, покашливания, смех, плач и т.п.)
4. Мимика в общении
5. Язык жестов
6. Что может сказать поза (пантомимика в общении)?
7. Что говорят глаза?
8. Пространственно-временная организация общения (проксемика)
9. Такесика общения (роль прикосновения в общении)
10. Ольфакторная коммуникация (ароматы и запахи в общении)
11. Атрибуты делового общения мужчины: деловой костюм, портфель, папка, сумка, макияж, украшения, парфюмерия.
12. Атрибуты делового общения женщины
13. Манипуляция в общении: манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью. Как распознать манипуляцию? Как использовать манипуляцию?
14. Как правильно слушать собеседника?
15. Искусство произвести первое впечатление
16. Этикетные требования к деловой переписке
17. Деловой этикет: разговор по телефону (отдельно – о мобильной связи)
18. Визитные карточки: виды визитных карточек, правила и возможности их использования в деловом общении
19. Правила делового общения по Интернету
20. Искусство делового комплимента
21. Деловой подарок: что можно и что не рекомендуется
22. Деловые конфликты и способы их разрешения. Правила избегания конфликтных ситуаций.

23. Деловое общение (деловой стиль) и мода
24. Совместимость в деловом общении
25. Обращение и приветствие в деловом этикете
26. Организация пространственной среды в деловой коммуникации (форма стола, где сидеть за столом, освещение, цвет и т.п.).
27. Сетевой этикет

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Литература**

##### **1. Обязательная.**

- Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Москва : Инфра-М, 2015. - 381 с.
- Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебник. - 2. - Москва : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 295 с.

##### **2. Дополнительная.**

- Соловьев Э. Я. Современный этикет : деловой и междунар. протокол. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2003. - 319 с.
- Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - 3-е изд., испр. и перераб. - СПб. : Речь, 2003. - 293 с.
- Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Феликс Кузин. - [5-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.
- Чалдини Р. Психология влияния : пер. с англ. / Роберт Чалдини. - 3-е междунар. изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 270 с.

### **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Международные реферативные наукометрические БД,

1. Web of Science

1. Scopus

### **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

### **Образовательный портал по экономике, социологии и менеджменту**

[\(http://www.ecsocman.edu.ru/\)](http://www.ecsocman.edu.ru/)

#### **Сайты базовых академических структур:**

Отделение Российской Академии наук (ОФСПП) (<http://www.chen.su/RAN/WIN/STRUCT/DIVISION.HTM>).

Институт социологии РАН (<http://www.isras.rssi.ru>).

Институт социально-политических исследований (<http://www.ispr.ras.ru>).

#### **Сайты аналитических организаций:**

Фонд «Общественное мнение» (<http://www.fom.ru>).

ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения) (<http://www.wciom.ru>).

Московский общественный научный фонд (<http://www.mpsf.org/index.html>).

Центр независимых социологических исследований (<http://www.indepsocres.spb.ru>).

Центр социологических исследований МГУ (<http://www.opinio.msu.ru>).

#### **Сайты профессиональных журналов:**

Социологические исследования (Социс) ([http://www.isras.rssi.ru/R\\_Socls.htm](http://www.isras.rssi.ru/R_Socls.htm));

Социологический журнал (<http://win.www.nir.ru/socio/sci-publ/socjour.htm>).

Журнал социологии и социальной антропологии (<http://www.soc.ru:8101/publications/jssa/>);

#### **Сайты ведущих вузов, имеющих факультеты социологии:**

Московский государственный университет им. Ломоносова (<http://www.socio.msu.ru>); неофициальный сайт: <http://www.nir.ru/socio/>).

Санкт-Петербургский государственный университет (<http://www.soc.pu.ru>).

Европейский университет в Санкт-Петербурге (<http://www.eu.spb.ru/socio/index.htm>).

Государственный университет - Высшая школа экономики  
<http://new.hse.ru/C11/sociology/default.aspx>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Курс предполагает использование современных **информационных технологий**. Для студентов должен быть обеспечен доступ к современным *профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам по социологии*. Это необходимо для самостоятельной работы с источниками, подготовки к семинарам и написанию письменных работ.

Освоение дисциплины предполагает использование академической *аудитории* для проведения лекционных и семинарских занятий *с необходимыми техническими средствами* (компьютер с необходимым программным обеспечением, проектор, доска). Предусматривается также возможность *электронной переписки студентов и преподавателя* для пересылки заданий для самостоятельной работы, планов семинаров и консультаций.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **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 EmBrailleViewPlus;
- 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 и практических занятий**

#### **Семинарские занятия**

#### **Тема 1. Способы организация эффективной коммуникации в деловом общении (4 часа)**

Вопросы для обсуждения

1. Что скрывается за понятиями «межличностное» и «деловое общение»?
2. Какие основные социологические и социально-психологические теории организационного обеспечения коммуникации Вам известны?
3. Раскройте специфику социологического подхода к деловому общению как организации социального взаимодействия и управления разработкой стратегии организационного обеспечения продуктивной коммуникации и информационного обмена с деловыми партнерами.

Список литературы:

##### **1. Обязательная.**

Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г.

##### **2. Дополнительная.**

Соловьев Э. Я. Современный этикет : деловой и междунар. протокол. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2003. - 319 с.

*Материально-техническое обеспечение занятия*

Аудитория с доской

#### **Тема 2. Социальные нормы регламентации и делового общения (4 часа)**

Вопросы для обсуждения

1. Известны ли Вам нормативно-правовые основы организации делового взаимодействия в области политического и бизнес - PR, маркетинга и рекламной деятельности?
2. Каковы отличительные особенности делового этикета: принципы и функции современного делового общения?

3. Раскройте социальные нормы статусной регламентации современной практики деловых отношений.

#### **Список литературы:**

##### **1. Обязательная.**

Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебник. - 2. - Москва : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 295 с.

##### **2. Дополнительная.**

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Феликс Кузин. - [5-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.

Чалдини Р. Психология влияния : пер. с англ. / Роберт Чалдини. - 3-е междунар. изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 270 с.

#### **Тема 3. Психологическая природа делового общения (2 часа)**

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Социальная обусловленность необходимости управления своими психо-эмоциональными состояниями в процессе делового общения: участие в имитационно-ролевой игре «Барьеры восприятия» (делового партнера/публичного политика, VIP персоны)».

2. На какие, визуальные определяемые признаки, специфические психо-физиологические реакции следует обращать внимание в деловом общении?

3. Психология публичного выступления: преодоление страха публичных выступлений в экспресс-тренинге участия в дебатах (подготовка публичного выступления, композиция, методы экспресс-диагностики состояния аудитории, способы удержания внимания аудитории, социальные технологии убеждения и влияния: рациональные и эмоциональные аргументы, навыки риторики, приемы эффективного реагирования на агрессивную, недоброжелательную, пассивную аудиторию).

#### **Список литературы:**

##### **1. Обязательная.**

Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебник. - 2. - Москва : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 295 с.

##### **2. Дополнительная.**

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - 3-е изд., испр. и перераб. - СПб. : Речь, 2003. - 293 с.

Чалдини Р. Психология влияния : пер. с англ. / Роберт Чалдини. - 3-е междунар. изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 270 с.

#### **Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении (4 часа)**

Вопросы для обсуждения

1. Какие способы поддержания речевой коммуникации Вам известны?
2. Продемонстрируйте разновидности невербальных средств коммуникации: мимика, взгляды, жесты и комфортной дистанция делового общения.
3. Опишите атрибуты делового общения: цветовая гамма предметов и вещей, оформляющих деловую коммуникацию; процедура обмена визитными карточками, стили поведения в деловом общении.

*Примечание:* просмотр и комментарии группы о видеосюжетах на тему: «Имидж в деловом общении».

#### **Список литературы:**

##### **1. Обязательная.**

Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебник. - 2. - Москва : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 295 с.

##### **2. Дополнительная.**

Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - 3-е изд., испр. и перераб. - СПб. : Речь, 2003. - 293 с.

Чалдини Р. Психология влияния : пер. с англ. / Роберт Чалдини. - 3-е междунар. изд. - СПб. [и др.] : Питер, 2000. - 270 с.

#### **Тема 5. Специфика массовой коммуникации и делового общения (2 часа)**

Вопросы для обсуждения

1. Опишите социальные функции средств массовой коммуникации. Раскройте социальные технологии, способы воздействия, виды влияния на ценностные установки, позиции и поведение партнеров по деловому общению: средства манипуляции и/или привлечения к сотрудничеству.
2. Самопрезентация: наилучшие способы показа наиболее значимых профессиональных, деловых и личных качеств (стандарт составления резюме).
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении: стратегия поведения в кризисной ситуации и преодоления кризиса в деловом общении.

#### **Список литературы:**

##### **1. Обязательная.**

Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Москва : Инфра-М, 2015. - 381 с.

## **2. Дополнительная.**

Соловьев Э. Я. Современный этикет : деловой и междунар. протокол. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2003. - 319 с.

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Феликс Кузин. - [5-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.

## **Тема 6. Протокол и этноэтикет делового общения (2 часа)**

### ***Анализ кейсов и экспресс тренинг- семинар социальных навыков и умений***

Вопросы для обсуждения

1. Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров.
2. Этнокультурные и социально-психологические особенности ведения переговоров и делового общения с зарубежными партнерами.
3. Специфика общения с деловыми партнерами и сослуживцами на мероприятиях вне служебного офиса: корпоративные вечеринки, официальные приемы, фуршет, «коктейль-парти»: правила этикета: адекватность ситуации (стиль одежды, манеры, тосты).

## **Список литературы:**

### **1. Обязательная.**

Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Москва : Инфра-М, 2015. - 381 с.

### **2. Дополнительная.**

Соловьев Э. Я. Современный этикет : деловой и междунар. протокол. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2003. - 319 с.

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Феликс Кузин. - [5-е изд., перераб. и доп.]. - М. : Ось-89, 2000. - 319 с.

## **9.2. Методические указания.**

### **Рекомендации по подготовке письменных работ**

***Написание реферата является обязательным. Срок сдачи реферата – за три недели до зачета. При сдаче его в период от 1-3 недели до зачета, независимо от его качества оценка снижается на 2 балла. Студент, не сдавший реферат, до зачета не допускается.***

**Минимальные требования, предъявляемые к реферату:**

- Объем 10-12 стандартных печатных страниц текста.
- Наличие оглавления/плана с указанием страниц.
- Тема (а также план и литература) реферата, выбранная студентом самостоятельно (не из рекомендованного списка), требует предварительного согласования с преподавателем.
- Количество использованных источников литературы – не менее 5 (из них – не более двух – учебники). Обязательно наличие научной периодики (журналов). Использование интернет-сайтов допускается при условии научности их содержания.
- Наличие выводов по реферату (не более одной страницы), полно отражающих его содержание.
- Начисление дополнительных баллов производится при условии сдачи реферата в установленный срок, использование иностранной литературы.

### **Критерии оценки**

**«Отлично»:** проблема освещена полностью с включением элементов творческого подхода (возможны незначительные недостатки). Структура работы выдержана, объём и оформление работы соответствует требованиям.

**«Хорошо»:** проблема освещена полностью, в работе есть отдельные недостатки.

**«Удовлетворительно»:** проблема освещена в целом.

**«Неудовлетворительно»:** неприемлемый уровень освоения материала, требуется дополнительная работа.