

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 “Цифровая социология и социальная диагностика”

Квалификация выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

«Деловое общение»

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

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

Ответственный редактор

Доктор социологических наук, проф. М.Б. Буланова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол Совета факультета

№ 3 от 19.03.2024 г.

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

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

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 (код и наименование)	Индикаторы компетенций (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 Уметь: пользоваться современными методами социологии управления и организации, в анализе профессионального взаимодействия и делового общения 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 Уметь: обеспечивать организационный порядок составления, оформления и хранения основных видов документов 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 Уметь: использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение 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
5	Лекции	20
5	Семинары/лабораторные работы	34
Всего:		54

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 54 академических часов.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч. в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 54 ч., самостоятельная работа обучающихся 30 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: специфика 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, нюс-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>№ п/п</i>	<i>Наименование темы</i>	<i>Виды учебных занятий</i>	<i>Образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Общение и коммуникация.	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Социальные нормы регламентации делового общения	Лекция 2.	Лекция-визуализация с

		Самостоятельная работа	применением слайд-проектора Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Восприятие специфических компонентов общения.	Семинар 2. Самостоятельная работа	Дискуссия Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации в деловом общении.	Лекция 3. Практическое занятие 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Занятия на тренажерах 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 самостоятельно й 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://so.c.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	удовлетворительно	не зачтено	D
51 – 60			FX
31 – 50	неудовлетворительно	не зачтено	F
0 – 30			о

Система текущего контроля и промежуточной аттестации бакалавров

№ п/п	Формы контроля:	Семестр	Количество баллов*
1.	Посещение лекций	8	10 баллов
2.	Работа на семинарских занятиях	8	50 балла
3.	Письменная итоговая аттестация (см. примерный перечень вопросов по курсу).	8	40 баллов
4.	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
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru 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.che.nsk.su/RAN/WIN/STRUCT/DIVISION.HTM>).

Институт социологии РАН ([nhttp://www.isras.rssi.ru](http://www.isras.rssi.ru)).

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

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/ndexr.html.u>).

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.ntm);

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

Журнал социологии и социальной антропологии (<http://www.soc.pu.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
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru 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-эмоционал

ьными 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.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловое общение» реализуется на социологическом факультете кафедрой теории и истории социологии.

Дисциплина «Деловое общение» является частью профессионального цикла дисциплин учебного плана (элективная дисциплина, часть, формируемая участниками образовательных отношений) для направления подготовки 30.03.01 Социология (академический бакалавр).

Цель дисциплины: Учебная программа по учебно-образовательной дисциплине «Деловое общение» имеет целью 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».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций студента:
ПК-2 – Способен планировать и проектировать фундаментальные и прикладные социологические исследования

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

основные типы и виды делового общения, специфику его восприятия;
роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении;
специфику социальных технологий и функций деловой коммуникации;

Уметь:

пользоваться современными методами социологии управления и организации, социологии коммуникаций, социологии политического и бизнес PR в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;

обеспечивать организационный порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения; использовать новые информационные технологии и современное компьютерное обеспечение

Владеть:

основными навыками и процедурами, способами анализа проблем, обсуждаемых в процессе деловых переговоров

навыками обеспечения опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте, факсу, телексу;

особенностями оформления организационно-распорядительной документации нормативными правилами и регламентом оформления деловой переписки, проектов документации.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме письменной работы и работы на семинарских занятиях, промежуточная аттестация в форме зачёта.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 ч.