

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31 мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы делового общения

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
51.03.01 - Культурология

Направленность образовательной программы
Управление в социокультурной сфере

Форма обучения
очная

Нижний Новгород
2023 год

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 Основы делового общения относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-5: Способен к реализации направлений государственной культурной политики, связанной с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия	ПК-5.1: Анализирует государственную культурную политику, связанную с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия	ПК-5.1: Знать: основы государственной культурной политики Уметь: определять государственную культурную политику, связанную с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия Владеть: навыками анализа государственной культурной политики, связанной с сохранением и освоением художественно-культурного, культурно-исторического и природного наследия	Тестовые задания	Зачёт: Контрольные вопросы
	ПК-5.2: Применяет современные технологии сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти	ПК-5.2: Знать: основы современных технологий сохранения		

		<p>и использования культурного наследия и культурной памяти</p> <p>Уметь: определять релевантные современные технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p> <p>Владеть: навыками применения современных технологий сохранения и использования культурного наследия и культурной памяти</p>		
<p>ПК-6: Способен к реализации социокультурных и творческих программ в социокультурной сфере</p>	<p>ПК-6.1: Разрабатывает культурно просветительские и творческие программы</p> <p>ПК-6.2: Реализует культурно просветительские и</p>	<p>ПК-6.1: Знать: основы культурно просветительских и творческих программ Уметь: определять специфику культурно просветительских и творческих программ Владеть: навыками разработки культурно-просветительских и творческих программ.</p> <p>ПК-6.2: Знать способы реализации культурно-просветительских и творческих программ. Уметь: применять знания культурно-просветительских и творческих программ в профессиональной деятельности. Владеть: навыками реализации культурно-</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		просветительских и творческих программ в профессиональной деятельности.		
	творческие программы в профессиональной деятельности			

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	23
Промежуточная аттестация	0
	Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование	разделов	и	тем	Все	в том числе
--------------	----------	---	-----	-----	-------------

дисциплины	го (час ы)	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостояте льная работа обучающег ося, часы
		Занятия лекционно го типа	Занятия семинарск ого типа (практиче ские занятия/ла бора торные работы), часы	Всего	
	о	о	о	о	о
ф	ф	ф	ф	ф	
о	о	о	о	о	
Тема 1. Основные характеристики делового общения. Вербальные и невербальные коммуникации.	8	4	2	6	2
Тема 2. Личность в деловом общении. Деловой этикет.	9	4	2	6	3
Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления.	9	4	2	6	3
Тема 4. Слушание в деловой коммуникации.	9	4	2	6	3
Тема 5. Деловой разговор и деловая беседа.	9	4	2	6	3
Тема 6. Деловые переговоры.	9	4	2	6	3
Тема 7. Деловое письмо.	9	4	2	6	3
Тема 8. Технологии самопрезентации.	9	4	2	6	3
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	32	16	49	23

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Теория коммуникации: исторический экскурс. Определение понятий "общение" и "коммуникация". Виды коммуникаций. Сущность, цели, функции, средства, стили общения. Специфика делового общения.

Тема 2. Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер. Психотипы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации. Этикет в деловом общении.

Тема 3. Устная речь как средство коммуникации. Особенности публичного выступления. Требования к подготовке публичного выступления. Содержание и структура. Специфика аудитории. Формы существования языка и типы речи. Литературный и нелитературный язык.

Тема 4. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Виды слушания. Умение слушать. Трудности эффективного слушания и их способы их преодоления.

Тема 5. Устное деловое общение. Барьеры в общении и способы их преодоления. Критика и комплименты. Гендерный аспект.

Тема 6. Классификация переговоров. Виды переговоров и их особенности. Функции переговоров. Структура и этапы переговорного процесса. Стратегия и тактика в переговорном процессе.

Тема 7. Документационное обеспечение деловых коммуникаций. Деловое письмо и его виды. Структура делового письма и правила его оформления. Общепринятые стандартные формулировки и их применение.

Тема 8. Восприятие в процессе коммуникации. Суть и задачи самопрезентации. Персональный имидж. Внешние и внутренние факторы персонального имиджа. Анализ и учет конкретной среды деловых отношений. Правила самопрезентации. Резюме и его содержание.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Оформление делового письма по ГОСТу: основные правила

Источник: <https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - тестовые задания) для оценки сформированности компетенции ПК-5:

Тест 1. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?(нужное подчеркнуть):

- а) язык;
- б) речь;
- в) знаки;
- г) слухи;
- д) нравы.

Тест 2. Чем отличается модель «делового общения» от модели «общение»? Выберите правильные ответы.(нужное подчеркнуть):

- а) целью;
- б) решением проблемы;
- в) желанием;
- г) потребностью.

Тест 3. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятие	Определение
1.Коммуникационный процесс	А. добиться максимальной эффективности деловых контактов, договориться о взаимодействии
2.В деловое общение вступают с целью	Б. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности
3.Общение это	В. обмен информацией между двумя или более людьми
4 Обратная связь	Г .это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий сигнальную или коррективную функцию.

5.1.2. Типовые задания (оценочное средство - тестовые задания) для оценки сформированности компетенции ПК-6:

Тест 1. Что является предметом этики? Выберите правильный ответ (нужное подчеркнуть)

- а) культура;
- б) мораль;
- в) прекрасное;
- г) социальные отношения;

Тест 2. Какие виды барьеров существуют в общении? Выберите правильный ответ (нужное подчеркнуть)

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;
- в) психологические;
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические;

Тест 3. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятие	Определение
1. Корпоративная культура	А. Совокупность норм поведения делового человека
2. Репутация	Б. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу
3. Этика делового общения	В. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий
4. Ответственность	Г. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется

Критерии оценивания (оценочное средство - тестовые задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» или хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программную подготовку.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на которые направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».

зачтено	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на которые направлены формирование дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на которые направлены формирование дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-5

Вопросы к зачету по дисциплине.

1. Основные понятия общения и его роль в жизни человека.
2. Виды и формы общения.
3. Общение: структура и функции.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Что такое этика. Мораль и нравственность.
6. Понятие и содержание этики делового общения.
7. Деловая беседа как основная форма делового общения. Виды устных деловых контактов.
8. Общая характеристика переговоров.
9. Подготовка и формирование переговорного процесса.
10. Понятие "документ". Разновидности документов, используемых в деловом общении.
11. Деловая переписка. Разновидности писем и особенности их составления.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-6

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения.
3. Технические средства общения.
4. Личность как субъект делового общения.
5. Психологическая структура личности и её характеристики.
6. Темперамент и его виды. Характер личности.
7. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий.
8. Публичное выступление как процесс.
9. Виды слушания.
10. Приемы и техники активного слушания.
11. Культура телефонного разговора.
12. Понятие и функции имиджа в общении.

13. Деловой дресс-код и его правила.
14. Понятие, цель, техники самопрезентации.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» или хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Мальханова И. А. Деловое общение : учеб. пособие для вузов. - М. : Академический Проект : Трикста, 2007. - 224 с. - (Gaudeamus). - ISBN 5-8291-0791-0 (Академический проект) : 114.00., 8 экз.
2. Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Юрайт, 2023. - 247 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06495-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=839723&idb=0>.
3. Митрошенков Олег Александрович. Деловые переговоры : Учебное пособие для вузов / Митрошенков О. А. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07951-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=761628&idb=0>.
4. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00331-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845230&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Камнева Е.В. Тренинг командообразования и групповой работы : учебник / Камнева Е.В.; Пряжников Н.С.; Полевая М.В. - Москва : Прометей, 2019. - 218 с. - ISBN 978-5-907166-93-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=808014&idb=0>.
2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848874&idb=0>.
3. Ильяхов М. Текст по полочкам : учебно-методическое пособие / Ильяхов М. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 176 с. - ISBN 978-5-9614-7450-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=838891&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Оформление делового письма по ГОСТу: основные правила

Источник: <https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

Любое использование материалов допускается только при наличии гиперссылки
<https://www.sekretariat.ru/article/210893-qqq-17-m5-oformlenie-delovogo-pisma>

Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 51.03.01 - Культурология.

Автор(ы): Струкова Марина Игоревна, кандидат исторических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Белов Михаил Валерьевич, доктор исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии ИМОМИ от 10 мая 2023 г., протокол № 11.