Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Кафедра теории, истории и философии культуры

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГУМ
_____ Е.В. Торопова
«26» января 2017 г.

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебный модуль по направлению подготовки 51.03.01 «Культурология»

Профиль «Управление в социокультурной сфере»

Рабочая программа

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебного отдела
_____ Н.Г. Федотова
«25» января 2017 г.

РАЗРАБОТАЛ

Доцент каф. ТИФК
_____ Федотова Н.Г.
«23» 01 2017 г.

Принято на заседании кафедры
Протокол № 5 от 23.01. 2017 г.
Зав. каф. ТИФК
_____ С.А. Маленко
«23» 01 2017 г.

1 Цели освоения модуля

1. ***Цель учебного модуля:*** изучение основ деловой коммуникации, формирование компетентности студентов в области специфики делового общения, делового письма, анализа проблем в коммуникативно-деловой сфере учреждений и организаций.

Задачи, решение которых обеспечивает достижение цели:

- сформировать знания и умения студентов в области различных сфер деловой коммуникации;
- познакомить студентов с особенностями коммуникативных процессов в деловой сфере, с базовыми принципами деловой компетентности, делового общения;
- сформировать знания относительно понимания основных положений делового общения, деловой переписки, деловых ситуаций;
- показать возможный круг проблем и коммуникативных неудач в области деловой коммуникации, а также способы их анализа и способы разрешения сложных деловых ситуаций;
- сформировать базовые навыки составления деловых текстов, умения публичных выступлений, ведения деловых переговоров, а также способов поддержания деловой компетентности;
- сориентировать студентов на применение знаний в области деловой коммуникации в будущей профессиональной деятельности.

2 Место учебного модуля в структуре ОП направления подготовки

Учебный модуль входит в базовую часть образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 51.03.01 «Культурология». В соответствии с содержанием ОП и БУП, учебный модель «Основы деловой коммуникации» базируется на ранее сформированных знаниях и умениях студентов, которые они получили при освоении следующих дисциплин «Экономика и Управление», «Русский язык и культура речи», «Основы социокультурной деятельности и проектирования», «Конфликтология».

Модуль изучается на 7 семестре бакалавриата и осваивается на пороговом уровне. Изучение модуля «Основы деловой коммуникации» призвано сформировать у студентов-культурологов не только теоретические, но и прикладные знания и навыки, которые станут фундаментом для их профессиональной и деловой подготовки. Компетентностный ресурс, полученный в рамках освоения данного учебного модуля, в дальнейшем используется при изучении учебного модуля «Управление социально-культурной деятельностью».

3 Требования к результатам освоения учебного модуля

В результате изучения учебного модуля «Основы деловой коммуникации» студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные компетенции:

✓ ОПК-4 способность к самостоятельному поиску, обработке, анализу и оценке профессиональной информации, приобретение новых знаний, используя современные образовательные и информационные технологии

✓ ОПК-5 способностью критически переосмысливать накопленный опыт, изменять при необходимости профиль профессиональной деятельности

Содержательное наполнение компетенций через показатели, демонстрация которых позволит принять решение о степени сформированности каждой из них, осуществляется в соответствии с паспортами компетенций.

Таблица № 1. Требования к результатам освоения модуля Основы деловой коммуникации»

Компетенция	*Уровень освоения компе-тенции*	*Знать*	*Уметь*	*Владеть*
ОПК-4	Повышенный	Особенности поиска, обработки и анализа деловой информации в рамках деловой коммуникации	Составлять письменные деловые тексты в контексте обработки деловой информации	Навыками анализа информации в процессе осуществления делового общения и деловой речи, принципами формирования деловой компетентности
ОПК-5	Повышенный	Особенности профиля профессиональной деятельности, связанной с деловой сферой	Применять принципы делового общения и деловой этики	Навыками деловой коммуникации в будущей профессиональной деятельности

4 Структура и содержание учебного модуля

4.1 Трудоемкость учебного модуля

Трудоемкость учебного модуля представлена в Таблице № 2.

Таблица № 2 Трудоемкость модуля

Учебная работа (УР)	Всего	Распределение По семестрам Семестр	Коды формир-х компет-й
Трудоемкость модуля в зачетных единицах (ЗЕТ)	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ	
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ):	108	108	
- лекции - практические занятия - *в т.ч. аудиторная СРС* - внеаудиторная СРС	18 36 *9* 54	18 36 *9* 54	ОПК-4 ОПК-5
Аттестация: - дифференцированный зачет			

4.2 Содержание и структура разделов учебного модуля

Тема 1. Коммуникация в деловой сфере.

Коммуникация: к проблеме эффективной интерпретации. Особенности коммуникативного процесса и основные его элементы. Важность процессов эффективной организации коммуникативного процесса внутри организации. Корпоративная культура и деловая коммуникация. Деловая культура и ее особенность в различных сферах деловой коммуникации. Основные технологии в сфере деловой коммуникации. Место деловой активности в механизмах менеджмента организаций.

Тема 2. Деловой стиль и деловое поведение.

Типы коммуникативного поведения. Специфика делового поведения. Деловой стиль поведения человека. Навыки координации внешних проявлений делового стиля. Факторы делового стиля: эмоциональные и рациональные, вербальные и невербальные. Внешний вид и дресскод. Субординация и дистанция в деловой коммуникации. Жестикуляция, мимика и взгляд как источник деловой информации. Организация пространства в деловом общении и способы оптимизации этого фактора. Технологии установления контакта в деловой коммуникации. Деловые аксессуары и подарки. Общие правила делового этикета. Приемы контроля, оптимизации и управление деловыми коммуникациями (совещание, планерка и т.д.).

Тема 3. Технологии деловой речи.

Деловой стиль речи. Деловые переговоры, деловая беседа, деловая встреча. Вопросы и выражения, полезные на переговорах. Приемы удерживания внимания, правильного изложения информации во время публичного выступления. Структура публичного выступления и критерии оценки его эффективности. Способы убеждения: рациональное влияние, аргументация, «поддержка». Логическое убеждение. Основные способы манипуляции мнением собеседника. Виды диалога в деловой коммуникации. Конструктивный диалог. Традиционные и современные коммуникативные средства в деловом разговоре: телефон, телефакс, электронная почта и др.

Тема 4. Деловое письмо.

Виды деловых писем и требования к их составлению. Правила деловой стилистики. Реквизиты документов их оформление: порядок адресования документов, согласование документов, заверение документа, отметки на документах, требования к тексту документа. Бланк документа. Общие правила и нормативы в оформлении документов. Виды организационно-распорядительной и справочно-информационной документации. Требования к составлению следующих документов: резюме, приказ, договор, отчет, обзор, аналитическая карта, пояснительная и служебная записка, протокол, выписка, акт, докладная записка, справка. Организация документооборота. Общие требования к деловым тестовым документам. Содержание, введение, приложение, сноски, графический материал, таблицы, списки литературы в деловых и научных текстах. Понятие и значение делопроизводства.

Тема 5. Способы повышения деловой компетентности.

Социально-психологическая компетентность личности в деловой сфере. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности. Тренинги и инструкции в развитии деловой компетентности. Методы воздействия деловой компетентности личности на коммуникативный процесс. Основные способы разрешения проблемной ситуации в деловой сфере. Коммуникативная активность как залог успеха деятельности организации. Преодоление ошибок в речи, стиле, текстах, имеющих отношение к деловой коммуникации. Нормативно-правовое обеспечение деловой компетентности. Навыки противостояния манипуляцией в деловой ситуации.

4.3. Лабораторный практикум

Не предусмотрен по ОП направления подготовки 51.03.01 Культурология

4.4. Курсовые проекты (работы)

Не предусмотрен по ОП направления подготовки 51.03.01 Культурология

4.5 Организация изучения учебного модуля

План освоения модуля, наименование его разделов с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля «Основы деловой коммуникации» с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий даются в Приложении А.

5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля

Контроль качества освоения студентами учебного модуля «Основы деловой коммуникации» осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.

Для оценки качества освоения модуля используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра; рубежный – на девятой неделе и семестровый – по окончании изучения учебного модуля.

Текущий контроль осуществляется во время выполнения практических аудиторных и внеаудиторных заданий, проведения предусмотренных программой форм оценки знаний.

Рубежный контроль осуществляется посредством суммирования баллов текущего рейтинга за период обучения с первой по девятую неделю.

Семестровый (промежуточный) контроль осуществляется посредством суммирования баллов за весь период обучения при условии, что текущий рейтинг по каждому из контрольных мероприятий по данному модулю не ниже уровня успеваемости.

Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств (ФОС), разработанного для учебного модуля «Основы деловой коммуникации», по всем формам контроля в соответствии с Положением НовГУ «Об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования» и Положением НовГУ «О фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов и итоговой аттестации выпускников».

Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля представлено Картой учебно-методического обеспечения (Приложение Б)

7 Материально-техническое обеспечение учебного модуля

Для освоения учебного модуля «Основы деловой коммуникации» и проведения всех видов занятий, образовательных технологий требуется соответствующее материально-техническое обеспечение:

- ✓ аудиторное помещение;
- ✓ компьютер или ноутбук;
- ✓ мультимедийный проектор;
- ✓ экран;
- ✓ программное обеспечение (Microsoft Office 2007/2010/2013, Просмотр PDF Adobe Acrobat);
- ✓ библиотечный фонд с необходимой литературой.

8 Перечень приложений

Приложение А «Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля «Основы деловой коммуникации»
Приложение Б «Технологическая карта»
Приложение В «Карта учебно-методического обеспечения»

Приложение А

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОГО МОДУЛЯ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»

1 Общие методические рекомендации по освоению учебного модуля

Рабочая программа учебного модуля «Основы деловой коммуникации» предусматривает использование в учебном процессе определенного набора образовательных технологий при организации теоретического обучения и практических занятий с целью повышения эффективности процесса формирования предусмотренных в программе знаний, умений и навыков студентов.

Учебный модуль «Основы деловой коммуникации» носит практический характер. Спектр образовательных технологий, используемых для лекционных и практических занятий, рекомендуется соотносить с содержанием модуля. В соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки 51.03.01 «Культурология», образовательный процесс необходимо построить с учетом интенсивного использования интерактивных занятий со студентами, повышающих их активность во время освоения учебного материала.

Использование разнообразных интерактивных технологий обучения является логическим продолжением общей образовательной стратегии учебного модуля, суть которой выражается в комплексном действии трех основных методов обучения: модульно-рейтинговое, проблемное и развивающее обучение.

Модульно-рейтинговое обучение при разработке учебного модуля «Основы деловой коммуникации» выразилось в следующих аспектах:

- содержание модуля формировано из пяти дополняющих друг друга разделов, на освоение каждого их которых выделяется определенное количество академических часов;

- в процессе освоения модуля студенты (в результате участия в интерактивных формах обучения, выполнения самостоятельных заданий), имеют возможность

увеличивать и самостоятельно регулировать уровень знаний, умений и навыков, тем самым могут повышать или понижать свой рейтинг в освоении дисциплины.

Рейтинговая оценка различных форм самостоятельной работы студента содержится в Технологической карте данного учебного модуля (Приложение Б рабочей программы учебного модуля «Основы деловой коммуникации»).

Принципы организации освоения модуля «Основы деловой коммуникации» построены исходя из ориентации на результат обучения и тесно связаны с формированием знаний, умений и навыков, обозначенных в общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенциях (см. п. 3 рабочей программы).

Организация освоения учебного модуля «Основы деловой коммуникации» предполагает также планирование определенных форм проведения лекционных и практических занятий, которые бы обеспечили максимальную эффективность процесса освоения предусмотренных знаний, умений и навыков. Рекомендуемые формы занятий по изучению учебного модуля «Основы деловой коммуникации» см. ниже.

2 Методические рекомендации по формам проведения занятий, организации СРС и оценке знаний при освоении учебного модуля

ТЕМА 1. КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

1.1. Рекомендуемая форма проведения занятий и содержания СРС:

Лекции		Практические занятия		СРС	
Тема лекции	*Форма проведения*	Тема семинара	*Форма проведения*	Аудиторная (4 ч)	Внеаудиторная (10 ч.)
1. Коммуникативные процессы в организациях	*Информационная лекция*	Вербальные и невербальные виды деловой коммуникации. а) Вербальные тексты в деловой коммуникации б) Невербальные способы делового общения в) Устные формы деловой коммуникации	*Подготовка и обсуждение сообщения*	• знакомство с рабочей программой • консультация по проведению семинаров и оценке знаний • демонстрация презентаций	• подготовка к семинару • знакомство с учебной литературой
2. Деловая коммуникация и ее структура	*Лекция-презентация*				
3. Основные технологии деловой коммуникации	*Проблемная лекция*				

1.2 Рекомендуемая литература по теме:

- Головина Г.В. Деловая культура руководителя: Учебно-методическое пособие. М.: «Литера», 2010.
- Дзялошинский И.М., Пилькун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: «Юрайт», 2014.
- Жернакова М. Румянцева И. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник. М.: Юрайт, 2014.
- Медведева Г.П. Деловая культура: Учебник М.: «Академия» ,2011
- Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для ВУЗов. - М.: ГЭОТАР-МЕД, 2004.
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения**:** Учебник**.** 10-е изд. М: «Академия», 2011.

1.3 Вопросы для самоконтроля:

1) Деловая коммуникации как часть коммуникативных процессов в организациях

2) Специфика и функции деловой коммуникации
3) Стили делового взаимодействия
4) Вербальные и невербальные компоненты деловой коммуникации
5) Структура деловой культуры и ее особенности в различных сферах деловой коммуникации
6) Способы формирования деловой культуры личности

1.5 Средства оценки знаний и навыков:

Подготовка презентации на тему «Деловая культура: основные признаки».

Презентация готовится с помощью программы POWER POINT и представляет собой результат самостоятельного освоения студентом заданной темы, решения поставленной задачи, последующее изложение ее в слайдах и публичное выступление с результатом своей работы. Рекомендуемый размер презентации: 10-15 слайдов.

Темы для презентаций:

- Культура делового поведения
- Культура деловых отношений
- Культура деловых встреч
- Культура деловых переговоров
- Культура деловой речи
- Культура делового общения
- Деловая культура организации
- Деловая культура в сфере бизнеса
- Деловая культура в государственных учреждениях
- Деловая культура в России
- Способы формирования деловой культуры личности
- Функции деловой культуры
- Структура деловой культуры

Критерии оценки презентации приведены в ФОС данного модуля.

1.6 Максимальное количество баллов текущего рейтинга при освоении темы – 19 баллов:

✓ теоретические занятия – 0-3 балла (посещение)

✓ практическое задание – 0-6 баллов (качество подготовленного сообщения и активное обсуждение вопроса)

✓ подготовка презентации – 0-10 баллов (в соответствии с критериями оценки)

ТЕМА 2. ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ И ДЕЛОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

2.1. Рекомендуемая форма проведения занятий и содержания СРС:

<table>
<tr><td colspan="2">Лекции</td><td colspan="2">Практические занятия</td><td colspan="2">СРС</td></tr>
<tr><td>Тема лекции</td><td>Форма проведения</td><td>Тема семинара</td><td>Форма проведения</td><td>Аудиторная (3 ч)</td><td>Внеаудиторная (10 ч.)</td></tr>
<tr><td>1.Деловой стиль поведения</td><td>Лекция-презентация</td><td rowspan="3">Основные формы делового общения
а) Деловые переговоры
б) Совещание: особенности, формат, требования
в) Деловые</td><td rowspan="3">Подготовка и обсуждение сообщения</td><td rowspan="3">• проведение деловой игры</td><td rowspan="3">• подготовка к семинару;
• подготовка к деловой игре
• выполнение домашнего задания</td></tr>
<tr><td>2. Факторы делового общения</td><td>Информационная лекция</td></tr>
<tr><td>3. Деловая этика и деловой этикет</td><td>Лекция-презентация</td></tr>
</table>

		контакты с партнерами и коллегами			

2.2 Рекомендуемая литература по теме:

- Алексина Т.А. Деловая этика: Учебник для академ.бакалавриата: для ВУЗов. – М.: «Юрайт», 2014.
- Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения М.: «Омега», 2012.
- Вечер Л. Деловое общение государственного служащего. Практикум. М.: «Форум», 2012.
- Джорж Де, Ричард Т. Деловая этика=Business Ethics: Учебник для колледжей и университетов. М.: «Рипол Классик», «Прогресс», 2003.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М.: Издательство "Ось-89", 2002.
- Ханников А.В. Деловой этикет и ведение деловых переговоров. М., 2005.

2.3 Вопросы для самоконтроля:

1) Деловой стиль поведения и сфера его функционирования

2) Структура делового стиля поведения

3) Переговоры как вид деловой коммуникации (виды, этапы, стили, условия эффективности)

4) Совещания как вид деловой коммуникации (типы, требования, этапы, условиях эффективности)

5) Приемы установления контакта в деловой коммуникации

6) Особенности деловой этики и делового этикета

2.4 Средства оценки знаний и навыков:

а) *Деловая игра № 1 «Деловое совещание»*

Цель игры: отработка коммуникативных навыков делового общения в сложной ситуации.

Игровая ситуация: учреждение находится в сложном экономическом положении (резкое снижение прибыли и падение потребительского спроса, непопулярность услуг, неумелое использование внебюджетных поступлений, низкая заработная плата сотрудникам, отсутствие грантов и прочих альтернативных финансовых источников, ветхая МТБ) и в связи этим на совещании следует обсудить набор корректирующих действий учреждения культуры.

Студенты получают задание заранее, чтобы подготовить свои аргументы, предложения и тексты. Профиль учреждения также обговаривается вместе со студентами (музей, дом творчества, театр, библиотека и пр.).

Коммуникативные роли:

✓ группа экспертов (2-3 чел.) представляет картину положения дел в учреждении культуры и аргументы для критики руководства;

✓ руководитель и менеджер готовят небольшие выступления, в которых реагируют на замечания экспертов и каждый отвечает на них в силу своей компетентности;

✓ группа предложений (4-5 чел.) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания.

✓ ведущий (преподаватель) руководит совещанием.

Во время совещания рассматриваются и обсуждаются различные предложения по выходу из сложившегося положения. Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

В оценке каждого студента рекомендуется учитывать как мнение преподавателя, так и мнение студентов. Критерии оценки участия в деловой игре приведены в ФОС данного модуля.

б) *Домашнее задание № 1 «Памятка для делового человека»*

Студентам предлагается разработать памятку в рамках предложенной тематики с целью эффективного позиционирования себя в деловом сообществе. Разработка памятки осуществляется студентами на основе учебной литературы и дополнительных источников по данной проблематике. Памятка должна быть составлена в письменном виде и содержать в себе от 10 до 20 кратких рекомендаций по деловому общению. Студенты самостоятельно выбирают для разработки один тип памятки из предложенного списка:

- памятка «Как установить деловой контакт»;
- памятка «Как заставить человека встать на Вашу сторону»;
- памятка «Как создать благоприятное впечатление о себе»;
- памятка «Основные принципы делового общения»;
- памятка «Десять (двадцать) способов понравится людям».

Критерии оценки выполнения домашнего задания приведены в ФОС данного модуля.

2.5 Максимальное количество баллов текущего рейтинга при освоении темы – 29 баллов:

✓ теоретические занятия – 0-3 балла (посещение)

✓ практическое задание – 0-6 баллов (качество подготовленного сообщения и активное обсуждение вопроса)

✓ участие в деловой игре - 0-10 баллов (в соответствии с критериями оценки);

✓ выполнение домашнего задания № 1 – 0-10 баллов (в соответствии с критериями оценки).

ТЕМА 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

3.1. Рекомендуемая форма проведения занятий и содержания СРС:

<table>
<tr><td colspan="2">Лекции</td><td colspan="2">Практические занятия</td><td colspan="2">СРС</td></tr>
<tr><td>Тема лекции</td><td>Форма проведения</td><td>Тема семинара</td><td>Форма проведения</td><td>Аудиторная (4 ч)</td><td>Внеаудиторная (12 ч.)</td></tr>
<tr><td>1.Деловая беседа и деловой разговор</td><td>Проблемная лекция</td><td rowspan="3">Моделирование ситуации деловой речи
а) Публичное выступление
б) Прием на работу
в) Использование коммуникативных средств (телефон и электронная почта)</td><td rowspan="3">Работа в группе</td><td rowspan="3">• проведение деловой игры
• выполнение контрольной работы</td><td rowspan="3">• подготовка к семинару
• подготовка к деловой игре
• подготовка к контрольной работе</td></tr>
<tr><td>4. Аргументированность и логичность в деловой речи</td><td>Информационная лекция</td></tr>
<tr><td>5. Культура деловой речи</td><td>Проблемная лекция</td></tr>
</table>

3.2 Рекомендуемая литература по теме:

- Введенская ЛА. Деловая риторика. 3-е изд. М., Ростов н/Д: «МарТ», 2004.
- Дзялошинский И.М., Пилькун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: «Юрайт», 2014.

Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: Учебник для ВУЗов. 2-е изд. М.: «Логос», 2005.

- Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие для вузов. 6-е изд. М., 2008.

- Панфилова А. П. - Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: «Знание», 2004.
- Титова Л.Г. Деловое общение: Учебное пособие для ВУЗов. – М.: «Юнити», 2005.
- Ханников А.В. Деловой этикет и ведение деловых переговоров. М., 2005.

3.3 Вопросы для самоконтроля:

1) Признаки и этапы деловой беседы

2) Деловой стиль речи: основные требования

3) Основные виды аргументов в деловом общении

4) Логическое убеждение деловой беседе и его структура

5) Публичная речь: подготовка, структура, оценка эффективности

7) Деловой разговор и факторы его успешности

8) Коммуникативные средства в деловом разговоре (электронная почта, телефон и пр.)

3.4 Средства оценки знаний и навыков:

а) Деловая игра № 2 «Искусство переговоров».

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи, технологий аргументации и убеждения.

Игровая ситуация: Две стороны переговоров должны договориться о деталях делового сотрудничества, при этом важно проявить тактику убеждения, технологии аргументации, способы привлечения оппозиционера на свою точку зрения

Коммуникативные роли: две команды (по 3-4 чел.), представляющие учреждение культуры и организацию-подрядчика или посредника, а также наблюдатели (2-3 чел.), которые высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников переговоров.

Для проведения игры ведущий (преподаватель) делит студентов на небольшие группы, представляющие две стороны переговоров. За стол переговоров с обеих сторон садятся две команды, представляющие две стороны, а также наблюдатели. Ведущий определяет, в какой последовательности участники будут «проигрывать» ситуацию переговоров. Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности ситуации, финансовые возможности организаций. Внимание к деталям (цены, сроки, условия, уступки) должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап: уточнение позиций и интересов.

Второй этап: обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап: отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап: результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После переговоров оценку участникам дает ведущий совместно со всеми участниками переговоров. Критерии оценки участия в деловой игре приведены в ФОС данного модуля.

б) Контрольная работа.

Данный вид оценочного средства проводится письменно, путем ответов студентами на поставленные вопросы и задачи, разбитые на 3 варианта. Во время проведения контрольной работы оценивается способность студента найти правильный ответ на поставленный вопрос, умение сориентироваться в ситуации делового характера, а также применять полученные в ходе лекций знания.

Список вопросов для контрольной работы и критерии оценки ее выполнения приведены в фонде оценочных средств выпускающей кафедры теории истории и философии культуры.

3.5 Максимальное количество баллов текущего рейтинга при освоении темы – 34 балла:

✓ теоретические занятия – 0-3 балла (посещение)

✓ практическое задание – 0-6 баллов (использование правил деловой речи и активная работа в группе)

✓ участие в деловой игре - 0-10 баллов (в соответствии с критериями оценки);

✓ выполнение контрольной работы - 0-15 баллов (в соответствии с критериями оценки).

ТЕМА 4. ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

4.1 Рекомендуемая форма проведения занятий и содержания СРС:

<table>
<tr><td colspan="2">Лекции</td><td colspan="2">Практические занятия</td><td colspan="2">СРС</td></tr>
<tr><td>Тема лекции</td><td>Форма проведения</td><td>Тема семинара</td><td>Форма проведения</td><td>Аудиторная (2 ч)</td><td>Внеаудиторная (10 ч.)</td></tr>
<tr><td>1.Документ и документооборот</td><td>Информационная лекция</td><td rowspan="3">Основные виды деловых текстов
а) Приказы, протоколы и распоряжения
б) Служебные записки, докладные и резюме
в) Акты, отчеты и справки, резолюции</td><td rowspan="3">Подготовка и обсуждение документа</td><td rowspan="3">• подведение итогов выполнения домашнего задания № 2 и № 3, а также контрольной работы</td><td rowspan="3">• подготовка к семинару
• выполнение домашних заданий</td></tr>
<tr><td>2.Деловые тексты: общие требования</td><td>Лекция-презентация</td></tr>
<tr><td>3.Деловые письма и их стилистика</td><td>Проблемная лекция</td></tr>
</table>

4.2 Рекомендуемая литература по теме:

- Демин Ю.М. Делопроизводство. Подготовка служебных документов. 2-е изд., - СПб.: «Питер», 2007.
- Жернакова М. Румянцева И. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник. М.: Юрайт, 2014.
- Кирсанова М.В, Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. 2-е издание. М.: «Инфра-М», 2001.
- Кирсанова М.В. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / Рос.академия гос. службы при Президенте РФ и др. 3-е изд. М.: «Инфра-М», 2007.
- Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: Учебник для ВУЗов. 2-е изд. М.: «Логос», 2005.
- Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2009.
- Кузнецов И.Н. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие. – 6-е изд., М.: Издательско-торговая компания «Дашков и К», 2010.
- Кузнецов И.Н. Деловая переписка: Учебно-справочное пособие 3-е изд. – М.: Издательская корпорация «Дашков и К», 2009.

4.3 Вопросы для самоконтроля:

1) Признаки делового текста

2) Деловой документ и его характеристики

3) Требования к деловой документации

4) Стилистика делового письма
5) Основные виды деловых документов
6) Особенности составления различных видов деловых документов
7) Договора и контракты: требования и типы

4.4 Средства оценки знаний и навыков:

а) Домашнее задание № 2 «Договора и контракты в деловой коммуникации»

Студентам предлагается самостоятельно разработать текст контракта или договора в рамках предложенной тематики с целью применения навыков составления деловых текстов. Договор (контракт) разрабатывается с опорой на учебные материалы, на основании действующих правовых норм и требований к документам данного типа. Студенты самостоятельно определяют наименование физических или юридических ли и выбирают для разработки один тип документа из предложенного списка:

- Контракт по трудоустройству
- Контракт по выполнению работ
- Договор на поставку товара
- Договор о сотрудничестве
- Договор о прохождении практики
- Договор о предоставлении услуг

Критерии оценки выполнения домашнего задания приведены в ФОС данного модуля.

б) Домашнее задание № 3 «Резюме»

Студентам предлагается самостоятельно разработать собственное резюме с целью эффективной самопрезентации для работодателя. Резюме должно содержать основные разделы, требуемые для документов такого типа. Перед выполнением данного задания студенты знакомятся не только с учебной литературой, но и с методическими рекомендациями по составлению резюме, образцами резюме.

Критерии оценки выполнения домашнего задания приведены в ФОС данного модуля.

4.5 Максимальное количество баллов текущего рейтинга при освоении темы – 29 баллов:

✓ теоретические занятия – 0-3 балла (посещение);

✓ практическое задание – 0-6 баллов (правильность составление делового текста);

✓ подготовка двух домашних заданий - 0-20 баллов (в соответствии с критериями оценки).

ТЕМА 5. СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ ДЕЛОВОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

5.1 Рекомендуемая форма проведения занятий и содержания СРС:

<table>
<tr><td colspan="2">Лекции</td><td colspan="2">Практические занятия</td><td colspan="2">СРС</td></tr>
<tr><td>Тема лекции</td><td>Форма проведения</td><td>Тема семинара</td><td>Форма проведения</td><td>Аудиторная (5 ч)</td><td>Внеаудиторная (12 ч.)</td></tr>
<tr><td>1.Деловая компетентность личности</td><td>Информационная лекция</td><td rowspan="3">Конфликты и сложные ситуации в деловых отношениях
а) Конфликт между руководителем и подчиненным
б) Ситуации осложнения в деловых</td><td rowspan="3">Работа в группе</td><td rowspan="3">• проведение собеседо-вания
• проведение деловой игры
• подведение итогов</td><td rowspan="3">• подготовка к семинару
• подготовка к собеседо-ванию
• подготовка к деловой игре</td></tr>
<tr><td>2. Психология деловых отношений</td><td>Проблемная лекция</td></tr>
<tr><td>3. Имидж и деловая репутация</td><td>Лекция-презентация</td></tr>
</table>

		переговорах в) Конфликт в коллективе г) Манипуляция в деловой коммуникации		изучения модуля	

5.2 Рекомендуемая литература по теме:

- Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения М.: «Омега», 2012.
- Головина Г.В. Деловая культура руководителя: Учебно-методическое пособие. М.: «Литера», 2010.
- Джорж Де, Ричард Т. Деловая этика=Business Ethics: Учебник для колледжей и университетов. М.: «Рипол Классик», «Прогресс», 2003.
- Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения. 5-е изд. Ростов н/Д., 2007.
- Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: Учебник для ВУЗов. 2-е изд. М.: «Логос», 2005.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. М.: Издательство "Ось-89", 2002.
- Медведева Г.П. Деловая культура: Учебник М.: «Академия» , 2011.
- Панфилова А. П. - Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: «Знание», 2004.
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник. 10-е изд. М: «Академия», 2011.

5.3 Вопросы для самоконтроля:

1) Презентация и самопрезентация
2) Имидж делового человека и его значимость в сфере деловой коммуникации
3) Коммуникативная компетентность: понятие и направления
4) Методы формирования коммуникативной компетентности
5) Способы психологического воздействия на коммуникативные процессы
6) Манипуляция в деловой коммуникации
7) Средства противостояния манипуляции в деловой коммуникации
8) Способы решения конфликтных ситуаций в сфере деловой коммуникации

5.4 Средства оценки знаний и навыков:

а) Деловая игра № 3 «Набор сотрудников в организацию»

Цель игры: оценить деловые коммуникативные навыки студентов, навыки деловой речи, умение эффективно позиционировать себя.

Игровая ситуация: выходит объявление об открытии новой организации, которой требуется набрать новый штат из молодых сотрудников (профиль организации, спектр деловых качеств и список профессиональных требований к сотрудникам может варьироваться).

Коммуникативные роли: руководитель организации и менеджер по персоналу (всего 2 чел.); кандидаты на вакантные должности (остальные студенты).

Ведущий делает объявление об открытии организации, которое заранее формулирует руководство новой фирмы. Участники игры готовят и корректируют собственные резюме для данной организации и представляют их во время деловой встречи. Каждый кандидат проходит собеседование, где зачитываются резюме, обсуждаются деловые и личные качества претендентов, оплата и условия труда. От руководства требуется выяснить насколько подходит каждый кандидат на вакантную должность, их умение находить выход из ситуаций в сфере деловой коммуникации, тогда

как для кандидата важно эффективно себя позиционировать, продемонстрировать деловые качества и удачно пройти собеседование.

После заслушивания всех претендентов, комиссия в составе руководства организации, удаляется на совещание и принимает решение о приеме на работу из числа прошедших собеседование.

Заключительный этап - подведение итогов. Руководство организации объявляет список принятых на вакантные должности, комментируя, чем мотивирован выбор. Ведущий оценивает работу каждого студента в соответствии с критериями, которые приведены в ФОС данного модуля.

б) Собеседование.

Собеседование представляет собой индивидуальный ответ студента на вопрос и беседа по обсуждению этого ответа и сопутствующих ситуаций с преподавателем. Собеседование является завершающим средством оценки знаний, умений и навыков студента в сфере деловой коммуникации. Вопросы для собеседования, а также критерии оценки ответов приведены в ФОС данного модуля.

5.5 Максимальное количество баллов текущего рейтинга при освоении темы – 29 баллов:

- ✓ теоретические занятия – 0-3 балла (посещение);
- ✓ практическое задание – 0-6 баллов (способы решения конфликтных ситуаций и активная работа в группе);
- ✓ участие в деловой игре - 0-10 баллов (в соответствии с критериями оценки);
- ✓ ответы на вопросы во время собеседования 0-20 баллов (в соответствии с критериями оценки).

Приложение Б
ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
учебного модуля «Основы деловой коммуникации»

- ✓ семестр 7;
- ✓ 3 ЗЕТ;
- ✓ вид аттестации – дифференцированный зачет;
- ✓ 108 академических часов;
- ✓ 150 баллов рейтинга.

№ и наименование раздела учебного модуля, КП/КР	*№ недели*	*Трудоемкость, ак.час*				*Макс. кол-во баллов рейтинга на ауд.занятиях*[1]	*Форма текущего контроля успев. (в соотв. с паспортом ФОС) и кол-во баллов*	*ИТОГО Макс. кол-во баллов рейтинга*
		Ауд. занятия			*Внеауд .СРС*			
		ЛЕК	*ПЗ*	*В т.ч АСРС*				
1. Коммуникация в деловой сфере	1-3	4	7	2	10	9	Презентация (10 б.)	19
2. Деловой стиль и деловое поведение	4-7	3	7	2	10	9	Деловая игра № 1 (10 б.) Домашнее задание № 1 (10 б.)	29
3. Технологии деловой речи	8-10	4	6	2	12	9	Контрольная работа (15 б.) Деловая игра № 2 (10 б.)	34
4. Деловое письмо	11-14	3	7	1	10	9	Домашнее задание № 2 (10 б.) Домашнее задание № 3 (10 б.)	29
5. Способы повышения деловой компетентности	15-18	4	7	2	12	9	Деловая игра № 3 (10 б.) Собеседование (20 б.)	39
Итоговая аттестация	18							
Итого:		18	36	9	54			150 б.

Критерии оценки качества освоения студентами модуля:

- ✓ «неудовлетворительно» - менее 75 баллов
- ✓ «удовлетворительно» - 75-109 баллов
- ✓ «хорошо» – 110-134 баллов
- ✓ «отлично» – 135-150 баллов

[1] За посещение каждого теоретического занятия студент получает 1 балл, за активное участие в семинаре максимум 6 баллов.

Приложение В

Карта учебно-методического обеспечения

Рабочая программа учебного модуля «Основы деловой коммуникации»

Для направления подготовки 51.03.01 «Культурология»

Форма обучения: очная

Курс и семестр: 4 курс и 7 семестр

Часов: всего – 108 ч., лекций – 36, практических занятий – 18, *в т.ч. СРС - 18.*

Обеспечивающая кафедра: Теории, истории и философии культуры

Таблица 1- Обеспечение учебного модуля учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия		
Алексина Т. А. Деловая этика : учеб. для акад. бакалавриата : для вузов / Т. А. Алексина ; Рос. ун-т Дружбы народов. - М. : Юрайт, 2014. - 383, [1] с.	7	
Введенская Л. А.Деловая риторика. - 3-е изд. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 510с.	11	
Демин Ю. М.Делопроизводство. Подготовка служебных документов. - 3-е изд., доп. и перераб. - СПб. : Питер, 2009. - 256 с.	5	
Кирсанова М.В. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / Рос.акад.гос.службы при Президенте РФ и др. - 3-е изд. - М. : Инфра-М, 2007. - 134,[2]с.	6	
Учебно-методические издания		
Федотова Н. Г. Основы деловой коммуникации : учеб.-метод. пособие / Н. Г. Федотова ; Новгород. гос. ун-т им. Ярослава Мудрого. - Великий Новгород, 2016. - 43, [1] с.	10	
Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учеб. для вузов по напр. "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2014. - 369, [2] с.	6	
Сологуб О. П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов : учеб. пособие. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2009. - 206,[2]с.	11	

Таблица 2 – Информационное обеспечение учебного модуля

Название программного продукта, интернет-ресурса	Электронный адрес	Примечание
Российский образовательный портал	www.edu.ru	

Таблица 3 - Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС

Сидоров П.И.Деловое общение : учеб. для вузов / Под ред.П.И.Сидорова. - М. : ГЭОТАР-МЕД, 2004. - 842с.	7	Нет
Кузнецов И. Н. Деловое письмо: учеб.-справ. пособие. [Электронная версия] . 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. – 199 [1]с. Режим доступа: https://novsu.bibliotech.ru/Reader/BookPreview/1174528		https://novsu.bibliotech.ru/Reader/BookPreview/1174528
Басаков М. И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо : учеб.-практ. пособие. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2003. - 112с.	20	

Действительно для учебного года 2017/2018
Зав. кафедрой _____ С. А. Маленко
подпись И.О.Фамилия
« 23 » 01 2017 г.
СОГЛАСОВАНО
НБ НовГУ: зав. сект. _____ Т.И. Кодлова
должность подпись расшифровка

Приложение Г

Лист внесения изменений

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменение	Подпись
№1	Изменение …....., заседание....., Протокол №.....	….....	….....	