

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедра русского языка и культуры речи

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П. П. Скляр
(подпись)
« 26 » 04 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

По направлению подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Профиль: «Управление документами в условиях цифровой экономики»

Лист согласования РПУД

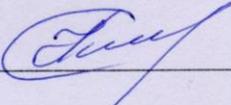
Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям). – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22.02.2018 № 124 (ред. от 08.02.2021); учебного плана по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), профиль «Управление документами в условиях цифровой экономики».

СОСТАВИТЕЛЬ:

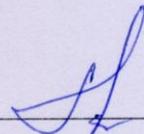
Старший преподаватель кафедры русского языка и культуры речи, Машкович И. А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры русского языка и культуры речи «17» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой
русского языка и культуры речи _____  Нередкова С. С.

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Заведующий кафедрой
индустриально-педагогической подготовки _____  Фунтикова Н. В.
Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии
«20» 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии
института философии _____  С. А. Пидченко

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в образовательном процессе

Цели и задачи дисциплины:

Цель преподавания учебной дисциплины «Деловые коммуникации» – формирование знаний в области теории и практики деловой коммуникации, развития коммуникативных компетенций, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловых коммуникаций.

Задачи:

- раскрыть суть понятия «деловая коммуникация»;
- изучить основные теории деловой коммуникации;
- обучить студентов базовым принципам и методам эффективной работы в коллективе;
- обучить студентов базовым принципам и методам эффективного руководства коллективом;
- научить студентов осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина входит в модуль профессиональных дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение по отраслям.

Дисциплина реализуется кафедрой русского языка и культуры речи.

Дисциплина изучаются на базе дисциплин: русский язык в сфере профессиональной коммуникации, русский язык и культура речи, введение в документоведение, нормы правописание в управленческих документах, организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя.

Является основой для изучения дисциплин кадровое делопроизводство, организация работы с электронными, деловая корреспонденция, система межведомственного электронного документооборота документами, организация и технология документационного обеспечения управления, документирование деятельности негосударственного предприятия, организация работы с обращениями граждан, подготовки и написания курсовых и бакалаврских работ.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Деловые коммуникации», должны

знать:

- основные понятия дисциплины;

- основные жанры научно-исследовательской работы студентов в высшем учебном заведении;
- основные приёмы работы с учебной, учебно-методической и научной литературой;

уметь:

- ставить цели и определять задачи при организации учебной, научной и проектной работы,
- планировать проведение научных/проектных исследований,
- анализировать результаты исследований;
- грамотно представлять результаты исследовательской и проектной деятельности.

владеть навыками:

- сбора и обработки информации по теме,
- систематизации и обобщения имеющейся информации,
- изучения и критического анализа полученных результатов,
- презентации результатов научного исследования и ведения научной дискуссии.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

профессиональных:

ПК-1 – способен реализовывать программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам;

ПК-8 – способен выполнять работы (услуги), организовывать их выполнение и контроль их качества в соответствии с требованиями нормативной и технической документации и нормами времени на выполнение соответствующих работ (в зависимости от реализуемой образовательной программы, преподаваемого учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)).

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 з. е.)	72 (2 з. е.)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	32	8
Лекции	18	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	18	4
Лабораторные работы	-	-

Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>контрольные вопросы для подготовки к практическим заданиям по разделам дисциплины; контрольные работы, тестовые задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	36	60
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Коммуникация в социально-психологических теориях.

Предмет, цель и задачи дисциплины «Деловая коммуникация». Основные понятия дисциплины: общение, коммуникация, социальное взаимодействие. Структура коммуникативного процесса. Эффективность коммуникации. Коммуникация во внешней и внутренней среде организации.

Тема 2. Личность как субъект и объект деловой коммуникации.

Социально-психологический портрет личности участников коммуникации: эмоциональные, волевые особенности, способность к социальной адаптации, толерантность, коммуникативность, социальная ответственность. Уровень социальных взаимодействий. Стиль взаимодействия между субъектами коммуникаций: авторитарный, манипулятивный, диалог. Поведение личности в деловой коммуникации: инертное, исполнительское, творческое.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.

Основные элементы коммуникации: коммуникатор, коды, сообщение, канал, реципиент. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: оптико-кинетическая система, экстралингвистическая, визуальная и запаховая системы, проксемика. Коммуникативные барьеры в деловом взаимодействии.

Тема 4. Письменная и электронная коммуникация.

Письменная коммуникация. Письменный и цифровой контент: преимущества и ограничения в коммуникативном пространстве. Интернет-среда как коммуникативное поле взаимодействия. Особенности электронной коммуникации и интернета. Кодирование, символы. Сети коммуникации. Социально-психологические последствия компьютеризации деловой коммуникации.

Тема 5. Команда как пространство межличностного и межгруппового коммуникативного взаимодействия.

Командообразование как процесс, этапы его развития. Лидерство и руководство в команде. Теории лидерства. Эффективный стиль руководства командой. Коммуникативное пространство руководителя. Эффективные средства коммуникации в команде. Методы социального взаимодействия в команде.

Тема 6. Конфликты и деловая коммуникация.

Конфликты и различия интересов. Стратегии коммуникативного поведения: конкуренция, соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, игнорирование или уклонение. Управление конфликтами.

Тема 7. Самоорганизация и самоменеджмент в деловом взаимодействии.

Тория саморегуляции социального поведения. Тайм-менеджмент, его обусловленность социальными и психическим поведением личности. Письменные формы самопрезентации: резюме, портфолио. Самопрезентация как профессиональное искусство. Самообразование и развитие карьеры.

Тема 8. Социокультурные регуляторы делового общения.

Коммуникативное поведение в межкультурном взаимодействии. Национальное поведение как совокупность норм и традиций общения народа. Влияние социальных, этических, конфессиональных, культурных различий на эффективность деловой коммуникации. Мораль, нравственность, этика, право как регуляторы деловой коммуникации. Гендерные особенности делового общения.

Тема 9. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Особенности мужского коммуникативного поведения. Особенности женского коммуникативного поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин. Использование знания гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении. Критика и комплименты в деловой коммуникации.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Коммуникация в социально-психологических теориях.	2	2
2.	Личность как субъект и объект деловой коммуникации.	2	2
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	2	
4.	Письменная и электронная коммуникация.	2	
5.	Команда как пространство межличностного и межгруппового коммуникативного взаимодействия.	2	
6.	Конфликты и деловая коммуникация.	2	
7.	Самоорганизация и самоменеджмент в деловом взаимодействии.	2	
8.	Социокультурные регуляторы делового общения.	2	
9.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	2	
Итого:		18	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Коммуникация в социально-психологических теориях.	2	2

2.	Личность как субъект и объект деловой коммуникации.	2	2
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	2	
4.	Письменная и электронная коммуникация.	2	
5.	Команда как пространство межличностного и межгруппового коммуникативного взаимодействия.	2	
6.	Конфликты и деловая коммуникация.	2	
7.	Самоорганизация и самоменеджмент в деловом взаимодействии.	2	
8.	Социокультурные регуляторы делового общения.	2	
9.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	2	
Итого:		18	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Коммуникация в социально-психологических теориях.		4	6
2.	Личность как субъект и объект деловой коммуникации.		4	6
3.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.		4	6
4.	Письменная и электронная коммуникация.		4	6
5.	Команда как пространство межличностного и межгруппового коммуникативного взаимодействия.		4	6
6.	Конфликты и деловая коммуникация.		4	6
7.	Самоорганизация и самоменеджмент в деловом взаимодействии.		4	8
8.	Социокультурные регуляторы делового общения.		4	8
9.	Гендерный аспект коммуникативного поведения		4	8
Итого:			36	60

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем в следующих формах:

контрольные вопросы для подготовки к практическим заданиям по разделам дисциплины;

тестирование;
контрольные работы.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, письменные индивидуальные задания, контрольные работы, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Форма аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и выполнение практического задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются результаты по шкале оценивания, приведенной в таблице.

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков, А.Г., Чернышова Л.И. Деловые коммуникации: учебник для

- бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018 – 338 с.
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации. Учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева, Гос. ун-т управления (ГУУ). – Москва : Юрайт, 2020. – 370 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00331-4.
 3. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкина. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2023. – 160 с. – (Высшее образование). - ISBN 978-5-9558-0301-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1899859> – Режим доступа: по подписке.
 4. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. – Красноярск : СФУ, 2020. – 368 с. – ISBN 978-5-7638-4335-4. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>

б) дополнительная литература:

1. Дервянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие / Е. В. Дервянкин. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с. – ISBN 978-5-7996-1454-6 Р
2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е. Е. Жукова, Т.В. Суворова. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1859082. – ISBN 978-5-16-017497-6. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>. – Режим доступа: по подписке.
3. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1875087>. – Режим доступа: по подписке.
4. Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. – ISBN 978-5-4499-3353-9. – Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2144156>. – Режим доступа: по подписке.
5. Методические аспекты коммуникативного поведения в международном деловом взаимодействии : коллективная монография / М. В. Каменский, Т. Н. Ломтева, Е. Ю. Бронникова, Е. В. Журавлева, У. С. Ибрагимова, А. Н. Смагин; ред. М. В. Каменский . – Ставрополь : Изд-во СКФУ, 2017. – 163 с. – Авт. указаны на обороте тит. л.;

Библиогр.: с. 147-160 . – ISBN 978-5-9296-0907-7 . – URL: <https://rucont.ru/efd/671148>

6. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – 2-е изд. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. – 169 с. – (Научная мысль). – DOI 10.12737/11858. – ISBN 978-5-369-01461-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284>. – Режим доступа: по подписке.
7. Тимченко, Н. М. Деловое общение как феномен культуры : монография / Н. М. Тимченко. – Москва : Директ-Медиа, 2019. – 274 с. – ISBN 978-5-4475-8143-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1962460>. – Режим доступа: по подписке.

г) Интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам «Единое окно» – <http://window.edu.ru/>

Электронно-библиотечная система «КиберЛенинка» – <http://www.cyberleninka.ru/about>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Медиакультура и медиаграмотность» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

**Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Деловые коммуникации»**

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1.	Способен реализовывать	Тема 1.	4

		программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам;	Коммуникация в социально-психологических теориях.	
			Тема 2. Личность как субъект и объект деловой коммуникации.	4
			Тема 3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.	4
			Тема 4. Письменная и электронная коммуникация.	4
			Тема 5. Команда как пространство межличностного и межгруппового коммуникативного взаимодействия.	4
			Тема 6. Конфликты и деловая коммуникация.	4
			Тема 7. Самоорганизация и самоменеджмент в деловом взаимодействии.	4
2	ПК-8	способен выполнять работы (услуги), организовывать их выполнение и контроль их качества в соответствии с требованиями нормативной и технической документации и нормами времени на выполнение соответствующих работ (в зависимости от реализуемой образовательной программы, преподаваемого учебного	Тема 8. Социокультурные регуляторы делового общения.	4
			Тема 9. Гендерный аспект коммуникативного поведения	4

		предмета, курса, дисциплины (модуля))		
--	--	--	--	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал
оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-1	<p>Знание:</p> <p>принципов деловой коммуникации на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах); места коммуникационных технологий в профессиональном взаимодействии; способов коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в профессиональном взаимодействии</p> <p>Умение: создавать на русском и иностранном(ых) языке(ах) письменные тексты научного и официально-делового стиля речи; взаимодействовать на русском и иностранном(ых) языке(ах); выполнять перевод текстов с иностранных(ого) языка(ов)</p> <p>Владение навыками: устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); представления результатов собственной научной и профессиональной деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8, Тема 9.</p>	<p>Контрольные вопросы для подготовки к практическим заданиям по разделам дисциплины; контрольные работы; тестирование, мультимедийная презентация.</p>
2.	ПК-8			

Фонды оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации»

Контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям по разделам дисциплины

1. Предмет, цель и задачи дисциплины «Деловая коммуникация».
2. Основные понятия дисциплины: общение, коммуникация, социальное взаимодействие.
3. Структура коммуникативного процесса.
4. Эффективность коммуникации.
5. Коммуникация во внешней и внутренней среде организации.
6. Социально-психологический портрет личности участников коммуникации: эмоциональные, волевые особенности, способность к социальной адаптации, толерантность, коммуникативность, социальная ответственность.
7. Уровень социальных взаимодействий.
8. Стиль взаимодействия между субъектами коммуникаций: авторитарный, манипулятивный, диалог.
9. Поведение личности в деловой коммуникации: инертное, исполнительское, творческое.
10. Основные элементы коммуникации: коммуникатор, коды, сообщение, канал, реципиент.
11. Вербальные средства общения.
12. Невербальные средства общения: оптико-кинетическая система, экстралингвистическая, визуальная и запаховая системы, проксемика.
13. Коммуникативные барьеры в деловом взаимодействии.
14. Письменная коммуникация.
15. Письменный и цифровой контент: преимущества и ограничения в коммуникативном пространстве.
16. Интернет-среда как коммуникативное поле взаимодействия.
17. Особенности электронной коммуникации и интернета.
18. Кодирование, символы.
19. Сети коммуникации.
20. Социально-психологические последствия компьютеризации деловой коммуникации.
21. Командообразование как процесс, этапы его развития.
22. Лидерство и руководство в команде.
23. Теории лидерства.
24. Эффективный стиль руководства командой.
25. Коммуникативное пространство руководителя.
26. Эффективные средства коммуникации в команде.
27. Методы социального взаимодействия в команде.
28. Конфликты и различия интересов.
29. Стратегии коммуникативного поведения: конкуренция, соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, игнорирование или уклонение.
30. Управление конфликтами.
31. Теория саморегуляции социального поведения.
32. Тайм-менеджмент, его обусловленность социальными и психическим поведением личности.
33. Письменные формы самопрезентации: резюме, портфолио.
34. Самопрезентация как профессиональное искусство.
35. Самообразование и развитие карьеры.

36. Коммуникативное поведение в межкультурном взаимодействии.
37. Национальное поведение как совокупность норм и традиций общения народа.
38. Влияние социальных, этических, конфессиональных, культурных различий на эффективность деловой коммуникации.
39. Мораль, нравственность, этика, право как регуляторы деловой коммуникации.
40. Гендерные особенности делового общения.
41. Особенности мужского коммуникативного поведения.
42. Особенности женского коммуникативного поведения.
43. Способы добиться расположения женщин.
44. Способы добиться расположения мужчин.
45. Использование знания гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении.
46. Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольные вопросы»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Ответ на вопрос представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Ответ на вопрос представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Ответ на вопрос представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Ответ на вопрос представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Вопросы к контрольным работам

1. Развитие коммуникаций как способов организации социальной солидарности и социальной памяти.
2. Эффективное слушание. Деловая беседа.
3. Деловая коммуникация и ее виды.
4. Механизмы внутригруппового и межгруппового коммуникативного взаимодействия.
5. Арбитражный и третейский суды, посредничество (медиация).
6. Имидж организации, личности в деловой коммуникации.
7. Этические основы деловых коммуникаций.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Тестовые задания

1. Коммуникация – это:
 - а) общение;
 - б) *процесс передачи и обмена информацией;*
 - с) общение с помощью технических средств.
2. К средствам коммуникации относятся:
 - а) технические средства связи;
 - б) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, пространственная организация среды;
 - с) *вербальные, невербальные, технические средства.*
3. Какая коммуникация наиболее эффективна:
 - а) с помощью технических средств;
 - б) *непосредственное общение «лицом к лицу»;*
 - с) общение с использованием невербальных средств коммуникации.
4. Декодирование в коммуникативистике – это:
 - а) процесс придания определенного смысла полученным сигналам;
 - б) переработка исходного сообщения в целях ее доведения до адресата;
 - с) маршрут, используемый для передачи сообщения.
5. К типам делового совещания относится:
 - а) *совещание по планированию деятельности организации;*
 - б) совещание по осуществлению совместной деятельности с другими по успешному решению жизненных задач;
 - с) совещание по организации развития способности анализа и оценки образа мира.
6. Классическая модель коммуникации включает в себя такие понятия, как:
 - а) оратор, аудитория, средства передачи информации;
 - б) *коммуникатор, сообщение, канал передачи, коммуникант, обратная связь;*
 - с) источник сообщения, кодирование, сообщение, канал передачи, декодирование, получатель, обратная связь.
7. Коммуникатор – это:
 - а) *источник сообщения;*
 - б) получатель сообщения;
 - с) канал передачи сообщения.

8. Коммуникант – это:
- канал передачи сообщения;
 - получатель сообщения;*
 - источник сообщения.
9. Обратная связь – это:
- реакция аудитории на сообщение;
 - поведение коммуниканта в зависимости от полученной информации;*
 - реакция коммуникатора на полученную информацию.
10. Какое из перечисленных условий не является обязательным для формального общения:
- обязательность контактов, независимо от симпатий и антипатий;
 - предметно-целевое содержание коммуникации;
 - установление теплых, межличностных отношений деловых партнеров;*
 - следование социальным правилам и нормам, деловому этикету.
11. Активное рефлексивное слушание предполагает ответные реакции в деловом общении. Какая из перечисленных реакций не способствует эффективной коммуникации:
- расспрашивание, выяснение;
 - перефразирование;
 - захват инициативы в разговоре и заполнение собой «коммуникативного пространства».*
12. Что больше всего мешает эффективному слушанию:
- отключение внимания;*
 - избирательность внимания;
 - антипатия к чужим мыслям.
13. Сколько этапов включает прием «Lege artis»:
- 5;
 - 4;
 - 3.
14. Как отреагировать на комплимент:
- сделать комплимент в ответ;
 - просто сказать «спасибо», поблагодарить за комплимент;*
 - принять как должное.
15. Самопрезентация – это умение сконцентрировать внимание окружающих:
- на демонстрации Вашей учености и образованности;
 - демонстрации окружающим Вашего несомненного превосходства;
 - Ваших несомненных достоинствах и умения увести внимание партнеров от ваших недостатков.*
16. Сколько выделено видов деловых дресс-кодов, по международной классификации:
- 4;
 - 5;
 - 7.
17. По реакции на стресс, выделены следующие виды стресса:
- стресс нисходящий и восходящий;
 - стресс «льва» и «кролика»;*
 - стресс короля и слуги.
18. Эргономическая защита деловых людей означает:

- a) *приспособление машин, механизмов, труда к возможностям человека;*
 - b) *учет биоритмов человека;*
 - c) *психогигиена.*
19. Что не является стратегией самопрезентации:
- a) *мольба;*
 - b) *запугивание;*
 - c) *аффирмация.*
20. Представления о размере аудитории необходимо учитывать для принятия решения о том:
- a) *какие формы наглядности применять;*
 - b) *какие материалы надо готовить;*
 - c) *какие технические средства использовать.*
21. Страх перед аудиторией – это:
- a) *клаустрофобия*
 - b) *страх критики со стороны коллег;*
 - c) *боязнь выступить перед публикой.*
22. Ответственность за проведение презентации несет:
- a) *руководитель организации;*
 - b) *организатор презентации;*
 - c) *руководитель службы охраны.*
23. Согласованность слов, мыслей и их внешнее проявление в общении – это:
- a) *гибкость;*
 - b) *интуиция;*
 - c) *конгруэнтность.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Мультимедийная презентация

Ориентировочные темы:

1. Самопрезентация.
2. Развитие коммуникаций как способов организации социальной солидарности и социальной памяти.
3. Деловая коммуникация и ее виды.
4. Механизмы внутригруппового и межгруппового коммуникативного взаимодействия.
5. Имидж организации, личности в деловой коммуникации.

Инструкция по выполнению

Презентация выполняется в соответствии с требованиями к оформлению.

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов

Стиль. *Соблюдение единого стиля оформления. Следует избегать стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).*

Фон. *Для фона предпочтительны холодные тона.*

Использование цвета. *На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста необходимо использовать контрастные цвета. Следует обратить внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).*

Анимационные эффекты. *Использование возможностей компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.*

Содержание информации. *Использование коротких слов и предложений, минимального количества предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.*

Расположение информации на странице. *Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.*

Шрифты. *Для заголовков – не менее 24. Для информации не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).*

Способы выделения информации. *Следует использовать рамки, границы, заливку, штриховку, стрелки, рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.*

Объем информации. *Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.*

Виды слайдов. *Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству презентация

- 1) наличие хорошо продуманной анимации, не мешающей восприятию материала;
- 2) правильный подбор цветовой гаммы, контрастности;
- 3) соблюдение масштаба, подбор размера и вида шрифта;
- 4) соответствие названия выбранной теме;
- 5) указание целей, хода работы, авторов;
- 6) отсутствие грамматических, орфографических, логических ошибок;
- 7) текст хорошо написан, и сформированные идеи ясно изложены и структурированы;
- 8) слайды представлены в логической последовательности;
- 9) красивое оформление презентации;

10) информация об источниках собрана и представлена в правильном формате.

Шкала оценивания (интервал баллов)	Соответствие критериям оценивания
5	Работа соответствует всем критериям
4	В работе допущены негрубые ошибки, имеются нарушения 1-2 критериев.
3	В работе допущены грубые ошибки, имеются нарушения критериев.
2	Работа не соответствует критериям.

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Зачет проходит в форме собеседования.

Теоретические вопросы

1. Основные понятия дисциплины: общение, коммуникация, социальное взаимодействие.
2. Структура коммуникативного процесса.
3. Эффективность коммуникации.
4. Коммуникация во внешней и внутренней среде организации.
5. Социально-психологический портрет личности участников коммуникации: эмоциональные, волевые особенности, способность к социальной адаптации, толерантность, коммуникативность, социальная ответственность.
6. Уровень социальных взаимодействий.
7. Стиль взаимодействия между субъектами коммуникаций: авторитарный, манипулятивный, диалог.
8. Поведение личности в деловой коммуникации: инертное, исполнительское, творческое.
9. Основные элементы коммуникации: коммуникатор, коды, сообщение, канал, реципиент.
10. Вербальные средства общения.
11. Невербальные средства общения: оптико-кинетическая система, экстралингвистическая, визуальная и запаховая системы, проксемика.
12. Коммуникативные барьеры в деловом взаимодействии.
13. Письменная коммуникация.
14. Письменный и цифровой контент: преимущества и ограничения в коммуникативном пространстве.
15. Интернет-среда как коммуникативное поле взаимодействия.
16. Особенности электронной коммуникации и интернета.
17. Кодирование, символы.
18. Сети коммуникации.
19. Социально-психологические последствия компьютеризации деловой коммуникации.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «Зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
--	------------------

<p>Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.</p>	
<p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.</p>	зачтено
<p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p>	
<p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.</p>	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)