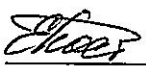




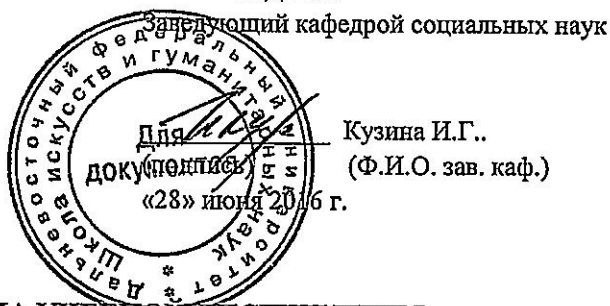
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»  
Руководитель ОП

  
(подпись) Костина Е.Ю.  
(Ф.И.О. рук. ОП)  
«28» июня 2016 г.

«УТВЕРЖДАЮ»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ТЕОРИЯ КОММУНИКАЦИИ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа,**  
**Профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»**  
**Форма подготовки: очная**

курс 1 семестр 2  
лекции 18 (час.)  
практические занятия 18 (час.)  
лабораторные работы не предусмотрено  
в том числе с использованием МАО лек. 2/пр. 10/лаб. 0 час.  
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.  
в том числе с использованием МАО 12 час.  
самостоятельная работа 72 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрено  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено  
зачет 2 семестр  
экзамен не предусмотрено

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 № 12-13-593.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальных наук протокол № 11 от «27» июня 2016 г.

Заведующий кафедрой канд. ист. наук, профессор И.Г. Кузина.  
Составитель :ст. преподаватель В.Л. Ефимова

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **АННОТАЦИЯ**

Дисциплина «Теория коммуникации и практика делового общения» входит в базовую часть, обязательные дисциплины учебного плана направления 39.03.02 «Социальная работа» (профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»). Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 ч. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 час., в том числе 2 час. с использованием методов активного обучения), практические занятия (18 час., в том числе 10 час. с использованием методов активного обучения) и самостоятельная работа студента в объеме 72 час. Дисциплина реализуется на 1 курсе во 2 семестре при очной форме обучения. В качестве формы отчетности по дисциплине предусмотрен зачет.

### **Цели и задачи освоения дисциплины.**

**Целью курса** является ориентация студентов в вопросах коммуникации, имеющих теоретическую и практическую значимость для деятельности бакалавров в области социальной работы.

### **Задачи освоения дисциплины:**

- рассмотреть теоретические основы коммуникации;
- дать студентам представления об основных подходах к теории коммуникации;
- сформировать и способствовать развитию навыков делового общения.

Для успешного изучения дисциплины «Теория коммуникации и практика делового общения» у обучающихся должна быть сформирована следующая предварительная компетенция:

- способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером.

### **Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Теория коммуникации и практика делового общения» входит в профессиональную часть учебного плана.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими дисциплинами как «Психология», «Социология», «Социальная антропология».

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируется следующая общепрофессиональная компетенция.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ОПК-4</b> способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	Знает	предметную область социальной работы; теоретические основы теории коммуникации; основные принципы работы с информацией; теоретические основы работы с учебной и научной литературой; принципы работы с базами данных и информационными источниками сети Интернет
	Умеет	проявлять самостоятельность в обучении; планировать рабочее время; систематически изучать научную и учебную литературу, оформлять ее в соответствии с ГОСТ и нормативными документами ДВФУ; самостоятельно анализировать интернет источники и результаты социальных исследований ведущих исследовательских организаций; формулировать результат самостоятельной работы; публично представлять результаты самостоятельной работы
	Владеет	навыками получения, хранения и переработки информации; навыками самостоятельной работы, самоорганизации и самообразования; навыками планирования рабочего времени; навыками анализа и систематизации социальных исследований; способностью формулировать и представлять результат самостоятельной работы

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Теория коммуникации и практика делового общения» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: проблемная лекция, семинар-дискуссия.

# **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 ч., в том числе 2 ч. с использованием методов активного обучения)**

## **Тема 1. Коммуникация в современном обществе (2 часа)**

Сущность понятия коммуникации. Роль массовой коммуникации. Коммуникационные особенности современного общества. Компоненты коммуникационного пространства. Коммуникация как объект исследования. Основные научные подходы к изучению коммуникации. Законы и категории теории коммуникации. Методы и функции теории коммуникации.

## **Тема 2. Основные подходы к изучению коммуникации (2 часа)**

Психологический, психоаналитический подходы (К.Г. Юнг, З. Фрейд, А.Адлер, Ж.Лакан). Культурологический подход (К.Леви-Стросс, М.Бахтин, Й.Хейзинга, Ж.Бодрийяр и др.). Социологический подход (Б.Малиновский, П.Бурдье и др.). Герменевтический подход (Ф. Шлейермахер, Г. Шпет). Семиотический подход (Ч.Моррис, Ю.Лотман, Р.Барт и др.). Лингвистический подход (Н.Хомский, В.Гумбольдт и др.).

## **Тема 3. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки (2 часа)**

Значение коммуникативной компетентности специалиста в профессиональной деятельности. Источники формирования коммуникативной компетентности. Управление коммуникативными процессами в профессиональной деятельности социального работника.

## **Тема 4. Культура делового общения (2 часа), в т.ч. с использованием методов активного обучения - проблемная лекция (2 часа)**

Общая характеристика и структура делового общения. Основные виды деловых взаимодействий: вербальный и невербальный. Требования к речи в деловой коммуникации. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.

### **Тема 5. Барьеры коммуникаций и их преодоление (2 часа)**

Основные барьеры в общении и способы их преодоления. Правила преодоления барьеров коммуникаций. Методы и средства преодоления коммуникационных барьеров.

### **Тема 6. Стилль руководства. Конфликтные ситуации (2 часа)**

Основные стили руководства. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям. Стили поведения в конфликтной ситуации. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций.

### **Тема 7. Публичное выступление как форма деловой коммуникации (2 часа)**

Определение публичного выступления, его виды. Требования к публичному выступлению. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.

### **Тема 8. Повседневный этикет и протокол деловых людей (2 часа)**

Свод писаных и неписаных правил поведения. Современный деловой этикет. Переговоры, деловое письмо, деловая беседа по телефону. Деловой этикет и коммерческая тайна.

### **Тема 9. Внешний вид и имидж делового человека (2 часа)**

Внешний вид как «визитная карточка» делового человека. Роль первого впечатления. Деловой костюм и требования к нему. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека. Костюм и украшения современного делового человека.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

**Практические занятия  
(18 ч., в том числе 10 ч. с использованием методов активного обучения)**

### **Занятие 1. Структура и функции коммуникации (2 часа)**

1. Понятие «коммуникация»: этимология, развитие, современное содержание.
2. Объект и предмет теории коммуникации.
3. Структура коммуникации и ее основные компоненты.
4. Основные модели коммуникации.

**Занятие 2. Основные этапы развития теории коммуникации (4 часа) в т.ч. с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия (2 часа)**

1. Проблема коммуникации в античной культуре.
2. Коммуникативная проблематика в христианской и новоевропейской культуре.
3. Философские подходы к построению теории коммуникации.
4. Современные концепции коммуникации.

**Занятие 3. Психология делового общения (2 часа), в т.ч. с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия (2 часа)**

1. Коммуникация и общение в деловых контактах: формальное и неформальное в деловых контактах.
2. Два основных вида деловой коммуникации – вербальный и невербальный.
3. Требования к речи в деловой коммуникации.
4. Психологические компоненты взаимопонимания – заражение, внушение, убеждение.
5. Мимические реакции и жесты, их роль, проявления и значения.

**Занятие 4. Управление конфликтом в деловом общении (2 часа) в т.ч. с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия (2 часа)**

1. Виды конфликтов в деловом общении.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Причины возникновения и пути разрешения конфликтов.
4. Поведение в конфликтных ситуациях.

5. Профилактика и разрешение конфликтов.

**Занятие 5. Правила эффективной самопрезентации (2 часа)** в т.ч. с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия (2 часа)

1. Первое впечатление.

2. Технологии самопрезентации и значение первого контакта с партнером(оппонентом): Правила формирования личного имиджа.

3. Технология эффективной самопрезентации.

4. Психологическая настройка на успех в общении: Ориентация на результат эффективного общения.

5. Эффективные приемы самоутверждения.

6. Приемы управления стрессом.

**Занятие 6. Правила публичного выступления на сцене и посредством СМИ (2 часа)**

1. Психологические аспекты стилистики публичных выступлений.

2. Техника публичного выступления.

3. Психологические аспекты эфирного выступления в СМИ.

4. Методы логического убеждения в публичных выступлениях.

5. Психологические особенности дискуссии.

6. Имидж современного оратора

**Занятие 7. Этика и культура делового застолья (2 часа)**

1. История делового застолья.

2. Застольный этикет, его символический смысл, повсеместность распространения и необходимость детального освоения.

3. Способы и формы подготовки, организации и проведения делового застолья.

4. Правила рассаживания за столом с соблюдением принципов этики деловых отношений.

5. Правила сервировки стола.

**Занятие 8. Собеседование при приеме на работу (2 часа)** в т.ч. с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия (2 часа)



1. Классификация собеседований: по структуре, по поставленным целям, по форме организации.

2. Подготовка к прохождению собеседования.

3. Содержание интервью. Вопросы для интервью.

4. Ролевая игра «Собеседование при приеме на работу».

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы бакалавров по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

- характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;

- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-8	ОПК-4 способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработк	Знает предметную область социальной работы; теоретические основы теории коммуникации; основные принципы работы с информацией;	Собеседование (УО-1)	Вопросы к зачету №№ 1-33

		и информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	теоретические основы работы с учебной и научной литературой; принципы работы с базами данных и информационными источниками сети Интернет		
			Умеет проявлять самостоятельность в обучении; планировать рабочее время; систематически изучать научную и учебную литературу, оформлять ее в соответствии с ГОСТ и нормативными документами ДВФУ; самостоятельно анализировать интернет источники и результаты социальных исследований ведущих исследовательских организаций; формулировать результат самостоятельной работы; публично представлять результаты самостоятельной работы	Дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1-33
			Владеет навыками получения, хранения и переработки информации; навыками	Реферат (ПР-4)	вопросы к зачету №№ 1-33

			самостоятельной работы, самоорганизации и самообразования ; навыками планирования рабочего времени; навыками анализа и систематизации социальных исследований; способностью формулировать и представлять результат самостоятельной работы		
--	--	--	---	--	--

Контрольные и методические материалы, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Анпилогова Л.В. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Анпилогова Л.В., Кудашова Ю.В.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61412.html>.
2. Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Гафиатулина Н.Х., Самыгин С.И.— М.: Русайнс, 2016.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61659.html>.

3. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник/ Голуб О.Ю., Тихонова С.В.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 338 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>.

### **Дополнительная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>.

2. Кисляков П.А. Социальная безопасность личности, общества, государства. Теория и практика обеспечения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кисляков П.А., Петров С.В., Филанковский В.В.— Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Ар Букс, 2015. — 263 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33859>

3. Мусина-Мазнова, Г.Х. Инновационные методы практики социальной работы: Учебное пособие для магистров [Электронный ресурс]: учебное пособие / Мусина-Г.Х. Мазнова, И.А. Потапова, О.М. Коробкова. — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2014. — 316 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=44106](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44106)

4.

Шуванов В.И. Социальная психология управления [Электронный ресурс]: учебник/ Шуванов В.И.— Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 468 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10543>.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

#### **«Интернет»**

1. «Библиотека Гумер. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>

2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – Режим доступ: <http://cyberleninka.ru/>

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – Режим доступа:  
<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

## **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

- не используется

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям с использованием методов активного обучения (проблемная лекция)**

Использование данного метода предполагает построение лекции как диалогического общения преподавателя со студентами. Во внутреннем диалоге студенты вместе с преподавателем ставят вопросы и отвечают на них или фиксируют вопросы в конспекте для последующего выяснения в ходе самостоятельных заданий, индивидуальной консультации с преподавателем или же обсуждения с другими студентами, а также на семинаре.

Для диалогического включения преподавателя со студентами необходимы следующие условия:

1. преподаватель входит в контакт со студентами не как "законодатель", а как собеседник, пришедший на лекцию "поделиться" с ними своим личностным содержанием;
2. преподаватель не только признает право студента на собственное суждение, но и заинтересован в нем;
3. новое знание выглядит истинным не только в силу авторитета преподавателя, ученого или автора учебника, но и в силу доказательства его истинности системой рассуждений;
4. материал лекции включает обсуждение различных точек зрения на решение учебных проблем, воспроизводит логику развития науки, ее

содержания, показывает способы разрешения объективных противоречий в истории науки;

5. общение со студентами строится таким образом, чтобы подвести их к самостоятельным выводам, сделать соучастниками процесса подготовки, поиска и нахождения путей разрешения противоречий, созданных самим же преподавателем;

6. преподаватель строит вопросы к вводимому материалу и отвечает на них, вызывает вопросы у студентов и стимулирует самостоятельный поиск ответов на них по ходу лекции. Добивается того, что студент думает совместно с ним.

*Проблемные вопросы* - это вопросы, ответ на которые не содержится ни в прежних знаниях студентов, ни в наличной предъявляемой информации (запись на доске, таблицы на стене и т.п.) и которые вызывают интеллектуальные затруднения у студентов. Проблемные вопросы содержат в себе еще не раскрытую проблему, область неизвестного, новые знания, для добывания которых необходимо какое-то интеллектуальное действие, определенный целенаправленный мыслительный процесс.

### **Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям**

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности

В системе подготовки студентов практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления и

аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

*Цели практических занятий:*

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями решения практических задач в поле профессиональной этики на всех уровнях функционирования социальной реальности.

***При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций.***

Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана.

Планы семинарских занятий определяют круг важных проблем, теоретическое понимание которых важно для их практического решения. Семинарские занятия предназначены для самостоятельной проработки студентами ключевых проблем на основе активного привлечения как классической, так и современной научной литературы.

Контрольные вопросы позволяют определить степень соответствия знаний имеющимся требованиям. Использование контрольных вопросов и тестов облегчает усвоение теории, позволяет воспринимать учебную дисциплину как конкретную, практическую, рациональную науку, дает возможность эффективнее использовать время на занятиях.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

На занятиях требуется наличие ноутбука и мультимедийного проектора для демонстрации в виде презентаций основных идей, положений, схем,

определений, что позволяет значительно повысить информативность и эффективность лекционных и практических занятий, способствует увеличению динамизма и выразительности излагаемого материала.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.





МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения»**

**Направление подготовки – 39.03.02 Социальная работа**

**профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»**

**Форма подготовки: очная**

**Владивосток**

**2016**

## Самостоятельная работа студентов по курсу

### «Теория коммуникации и практика делового общения» (72 ч.)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки самостоятельной исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа студентов в рамках изучения курса «Теория коммуникации и практика делового общения» включает в себя:

- подготовку к практическим занятиям,
- подготовку и защиту реферата,
- подготовку докладов и сообщений,
- подготовку к экзамену.

Проверка результатов самостоятельной работы студентов осуществляется как на практических занятиях, так и в ходе подготовки и сдачи экзамена.

### План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-я неделя	Подготовка к практическому занятию 1, изучение рекомендованной литературы	4	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
2	2-я неделя	Подготовка к практическому занятию 1, изучение рекомендованной литературы	4	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы.
3	3-я неделя	Подготовка к практическому занятию 2 (дискуссия)	4	Дискуссия по теме и вопросам практического занятия
4	4-я неделя	Подготовка к практическому занятию 3	4	Собеседование со студентами по теме занятия,

				заслушивание и обсуждение подготовленных докладов
5	5-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4 подготовка доклада	4	Собеседование со студентами по теме занятия, заслушивание и обсуждение подготовленных докладов
6	6-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4 подготовка докладов	4	Собеседование со студентами по теме практического занятия; заслушивание и обсуждение докладов.
7	7-я неделя	Подготовка к практическому занятию 5	3	Собеседование со студентами по теме практического занятия.
8	8-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4	3	Собеседование со студентами по теме занятия.
9	9-я неделя	Подготовка к практическому занятию 4	3	Устный опрос. Собеседование со студентами по теме занятия.
10	10-я неделя	Подготовка доклада для выступления на лекционном занятии 5; подготовка к практическому занятию 5, подготовка реферата	5	Заслушивание доклада на лекционном занятии 5; защита реферата в ходе практического занятия
11	11-я неделя	Подготовка к практическому занятию 5, подготовка реферата.	6	Собеседование со студентами по теме и вопросам практического занятия, заслушивание реферата.
12	12-я неделя	Подготовка доклада для выступления на лекционном занятии 6; подготовка к практическому занятию 6	6	Заслушивание доклада на лекционном занятии 6; дискуссия по теме и вопросам практического занятия.

13	13-я неделя	Подготовка к практическому занятию 6	3	Дискуссия по теме и вопросам практического занятия
14	14 неделя	Подготовка к практическому занятию 7	3	Собеседование со студентами по теме практического занятия
15	15-я неделя	Подготовка к практическому занятию 7	3	Дискуссия по теме и вопросам практического занятия.
16	16-я неделя	Подготовка доклада для выступления на лекционном занятии 8; подготовка к практическому занятию 8	5	Заслушивание доклада на лекционном занятии 8; дискуссия по вопросам практического занятия.
17	17-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8	3	Устный опрос; анализ изученной в ходе подготовки к занятию литературы
18	18-я неделя	Подготовка к практическому занятию 8	3	Собеседование со студентами по теме занятия.
19	19-я неделя	Подготовка к зачету	2	Заслушивание и оценка устных ответов студентов на зачете.

### **Задание 1. Подготовка рефератов/докладов.**

#### **Примерная тематика рефератов/докладов**

1. Основные составляющие социальной коммуникации.
2. Основные методологические направления в коммуникации: бихевиоризм, символический интеракционизм, феноменологизм, функциональный подход, структурализм, технологический детерминизм и др.
3. Понятие дискурса в теории коммуникации.
4. Сущность и функции межличностной коммуникации.

5. Теории массовой коммуникации в отечественных и зарубежных исследованиях.
6. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях.
7. Формирование глобального информационного общества.
8. Социологические методы исследования коммуникации.
9. Средства массовой информации как фактор формирования общественного сознания.
10. Манипулятивные технологии в системах массовой коммуникации.
11. Коммуникативные конфликты и способы их разрешения.
12. Игровые формы коммуникации: история и современная культура.
13. Ораторское искусство и эффективность коммуникации.
14. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
15. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
16. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
17. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
18. Нравственные приоритеты современного руководителя
19. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
20. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
21. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
22. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
23. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
24. Невербальные особенности делового общения.
25. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.

26. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
27. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
28. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
29. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
30. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
31. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
32. Этикет и культура делового общения.
33. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
34. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
35. Презентация как вид делового общения.

### **Методические указания по подготовке рефератов/докладов**

#### **Цели и задачи реферата/доклада**

*Целями реферата/доклада являются:*

- развитие у студентов навыков подбора и анализа научной литературы по актуальным проблемам технологий урегулирования семейных конфликтов;
- развитие навыков краткого и систематизированного изложения материала с выделением самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы, выбранной в качестве темы реферата;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по теме реферативного исследования в письменной устной форме, научным, грамотным языком.

*Задачами реферата/доклада являются:*

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

- усовершенствовать навыки систематизации и классификации изученного в ходе подготовки реферата материала;
- сформировать способность анализировать явления социальной реальности на основе изученного теоретического материала.

### **Порядок подготовки реферата/доклада**

1. Выбрать тему реферата. Выбор темы может осуществляться студентом как самостоятельно, из предложенного списка, так и по согласованию с преподавателем.

2. Подобрать научную, учебную, методическую и другую литературу по выбранной теме. Литература может выбираться как из предложенного преподавателем списка, так и из других, выбранных студентом источников.

3. Изучить выбранную литературу. Выделить в ней основные положения, раскрывающие тему реферата или доклада, отметить основные определения, ведущие научно – теоретические подходы к исследованию выбранной темы, дискуссионные моменты темы, перспективы её последующего изучения.

4. Составить план реферата. План должен соответствовать выбранной теме, раскрывать внутреннюю логику её изложения. Основными элементами плана, как правило, являются: введение, основная часть, заключение.

5. Подготовку текста реферата целесообразно начать с подготовки основной части, а вводную и заключительную части - в завершении работы.

6. Текст реферата должен раскрывать выбранную тему, отличаться последовательностью и логичностью изложения материала. Следует внимательно отнестись к выбору аргументов, обосновывающих выражаемую точку зрения. Каждый раздел текста должен заканчиваться выводами, вытекающими из всего сказанного.

7. Подготовленный реферат следует оформить в соответствии с принятыми в вузе стандартами и правилами, изложенными в документе «Процедура. Требования к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ».

### **Порядок сдачи реферата и его оценка**

Реферат пишется студентом в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину. После проверки текста и устранения замечаний студент защищает реферат в ходе практического занятия.

**Критерии оценки реферата/доклада приведены в Приложении 2.**

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения»  
Направление подготовки – 39.03.02 Социальная работа  
профиль «Социальная работа в системе социальной защиты»  
Форма подготовки: очная

Владивосток  
2016  
Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
--------------------------------	--------------------------------

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ОПК-4</b> способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	Знает	предметную область социальной работы; теоретические основы теории коммуникации; основные принципы работы с информацией; теоретические основы работы с учебной и научной литературой; принципы работы с базами данных и информационными источниками сети Интернет
	Умеет	проявлять самостоятельность в обучении; планировать рабочее время; систематически изучать научную и учебную литературу, оформлять ее в соответствии с ГОСТ и нормативными документами ДВФУ; самостоятельно анализировать интернет источники и результаты социальных исследований ведущих исследовательских организаций; формулировать результат самостоятельной работы; публично представлять результаты самостоятельной работы
	Владеет	навыками получения, хранения и переработки информации; навыками самостоятельной работы, самоорганизации и самообразования; навыками планирования рабочего времени; навыками анализа и систематизации социальных исследований; способностью формулировать и представлять результат самостоятельной работы

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Лекционные занятия 1-9, практические занятия 1-8	<b>ОПК-4</b> способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с	Знает предметную область социальной работы; теоретические основы теории коммуникации; основные принципы работы с информацией; теоретические основы работы с учебной и научной	Собеседование (УО-1)	Вопросы к зачету №№ 1-33

		компьютер ом как средством управления информаци ей, в том числе в информаци онно- коммуника ционной сети «Интернет »	литературой; принципы работы с базами данных и информационны ми источниками сети «Интернет»		
			Умеет проявлять самостоятельно сть в обучении; планировать рабочее время; систематически изучать научную и учебную литературу, оформлять ее в соответствии с ГОСТ и нормативными документами ДВФУ; самостоятельно анализировать интернет источники и результаты социальных исследований ведущих исследовательск их организаций; формулировать результат самостоятельной работы; публично представлять результаты самостоятельной работы	Дискуссия (УО-4)	вопросы к зачету №№ 1- 33
			Владеет навыками получения, хранения и переработки информации; навыками самостоятельной работы, самоорганизац и и	Реферат (ПР-4)	вопросы к зачету №№ 1- 33

			самообразования ; навыками планирования рабочего времени; навыками анализа и систематизации социальных исследований; способностью формулировать и представлять результат самостоятельной работы		
--	--	--	---	--	--

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	критерии	показатели	баллы	
<b>ОПК-4</b> способность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	знает (пороговый уровень)	предметную область социальной работы; теоретические основы теории коммуникации; основные принципы работы с информацией; теоретические основы работы с учебной и научной литературой; принципы работы с базами данных и информационными источниками и сети Интернет	Знание предметного поля социальной работы, основ самостоятельной работы и тайм-менеджмента; основ теории коммуникации; организационных принципов работы с базами данных и иными информационными источниками	– Знает профессиональные принципы социальной работы; – Знает теорию коммуникации; – Знает основы самоменеджмента; – Знает технологию тайм-менеджмента.	45-64

	умеет (продвинутый)	<p>проявлять самостоятельность в обучении; планировать рабочее время; систематически изучать научную и учебную литературу, оформлять ее в соответствии с ГОСТ и нормативными документами и ДВФУ; самостоятельно анализировать интернет-источники и результаты социальных исследований ведущих исследовательских организаций;</p> <p>формулировать результат самостоятельной работы; публично представлять результаты самостоятельной работы</p>	<p>Умение действовать самостоятельно, проявлять инициативу в обучении, продумывать рабочее время, изучать научную литературу и различные интернет-источники</p>	<p>– Умеет находить необходимые ресурсы времени;</p> <p>– Умеет формулировать цели и задачи самостоятельной работы;</p> <p>– Умеет работать с различными видами информации;</p> <p>– Умеет формулировать и презентовать результаты самостоятельной работы.</p>	65-84
	владеет (высокий)	<p>навыками получения, хранения и переработки информации;</p> <p>навыками самостоятельной</p>	<p>Владеет методами самостоятельной работы, направленным и на саморазвитие и самообразование</p>	<p>– Владеет методами организации самостоятельной работы;</p> <p>– Владеет методами презентации</p>	85-100

		<p>работы, самоорганизации и самообразования; навыками планирования рабочего времени; навыками анализа и систематизации социальных исследований; способность формулировать и представлять результаты самостоятельной работы</p>	<p>ие, методами оценки и контроля своей деятельности; методами поиска, переработки и хранения информации</p>	<p>результатов самостоятельной работы.</p>	
--	--	---	--	--	--

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения  
дисциплины «Теория коммуникации и практика делового общения»**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения» проводится в форме контрольных мероприятий (подготовки студентов к практическим занятиям, в том числе, дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, анализа и оценки их устных ответов на занятиях, докладов, подготовки и защиты реферата, подготовки и сдачи экзамена) по оцениванию фактических результатов

обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

(ПР-4) – Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

(УО-1) – Собеседование – средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-3) – Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

(УО-4) – «Круглый стол», дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Объектами оценивания выступают:

- степень усвоения студентом материала учебного курса;
- содержание, уровень и глубина знаний студента по тематике и вопросам практических занятий;
- степень самостоятельности студента при подготовке к практическим занятиям, выполнении полученных заданий (доклада, реферата и т.п.);
- способность студента самостоятельно анализировать научную литературу и применять полученные знания для решения практических задач;
- умение студента аргументированно излагать и отстаивать собственную точку зрения на обсуждаемые проблемы;

- умение студента публично представить результаты своей учебно-научной деятельности.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Вопросы к зачету**

**по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения»**

1. Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Законы и категории теории коммуникации.
4. Методы и функции теории коммуникации.
5. Антропосоциогенезис и социальная коммуникация.
6. Истоки и основные этапы развития теории коммуникации.
7. Современные концепции коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.
9. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.
10. Современные концепции коммуникации.
11. Теории массовой коммуникации.
12. Основные элементы коммуникативного процесса.
13. Коммуникативные барьеры.
14. Речь как способ передачи информации.
15. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации.



16. Сравнение вербальной и невербальной коммуникации.
17. Понятие межличностной коммуникации.
18. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе.
19. Структура и динамика коммуникации в малой группе.
20. Понятие массовой коммуникации.
21. Структура и функции массовой коммуникации.
22. Эффективность массовой коммуникации.
23. Коммуникация как функция управления организацией.
24. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Стратегия и тактика проведения переговоров.
26. Правила делового общения по телефону.
27. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
28. Структура и динамика конфликта.
29. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
30. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
31. Требования к культуре деловой речи.
32. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
33. Манера общения и имидж делового человека.

### **Методические указания по подготовке к зачету по дисциплине «Теория коммуникация и практика делового общения»**

Подготовку к зачету следует осуществлять как повторение и систематизацию изученного в течение семестра учебного материала. Для этого необходимо следующее.

1. Внимательно ознакомиться со списком вопросов, выносимых на экзамен, подобрать необходимую для подготовки учебную, научную и справочную литературу, конспекты лекций по дисциплине.

2. Определить какие вопросы и разделы курса могут вызвать наибольшие трудности в процессе подготовки.

3. Приступить к повторению изученного материала, опираясь на конспекты лекций и подобранную литературу. При этом, повторение материала возможно последовательно, в соответствие со списком выносимых на экзамен вопросов, так, и в порядке, который может определить сам студент. Возможно, как устное повторение учебного материала, так и письменное.

4. В ходе повторения материала по конкретному вопросу целесообразно придерживаться следующей схемы: дать определения рассматриваемому явлению, указать его основные характеристики, причины и пути формирования, указать и проанализировать его взаимосвязь с ему подобными, место и роль в процессе урегулирования или разрешения конфликта.

5. Повторенный материал закрепить путём составления (устно или письменно) возможной схемы ответа на вопрос; целесообразно подобрать примеры из практики, подтверждающие теоретические положения и выводы.

6. Не следует ограничиваться в процессе подготовки к зачету только учебной и справочной литературой. Необходимо ознакомиться с существующими научными и научно-практическими достижениями по проблемам учебного курса.

7. При наличии у студента собственной позиции по тому или иному вопросу, вынесенному на зачет, которая существенно отличается от предложенной преподавателем или изложенной в литературе, следует чётко её сформулировать, подобрать соответствующую, корректную, систему аргументов и доказательств.

8. Особое внимание в ходе подготовки к зачету следует уделить тем вопросам, которые представляют для студента наибольшие трудности, для преодоления которых необходимо посетить предэкзаменационную консультацию ведущего преподавателя или, при необходимости, своевременно обратиться к нему за дополнительной консультацией.

**Критерии выставления оценки за устный ответ студента на экзамене по дисциплине «Теория коммуникация и практика делового общения»**

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<i>«отлично»</i>	студент глубоко и прочно усвоил материал учебной дисциплины, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, знает основные парадигмы и направления научных исследований, владеет понятийным аппаратом, умеет увязать теоретические знания с практикой, демонстрирует знакомство с современной научной литературой, свободно и правильно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует наличие дополнительных знаний, владеет разносторонними навыками и приемами решения практических задач.
<i>«хорошо»</i>	студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагающего его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми приемами их решения. При этом, студент затрудняется с ответами на вопросы, предполагающие знакомство с современной научной литературой.
<i>«удовлетворительно»</i>	студент демонстрирует знания только основного материала учебного курса, но не усвоил его детали, допускает серьезные неточности в его изложении, поверхностно владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность изложения учебного материала, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы, выполнении практических заданий на основе имеющихся теоретических знаний.
<i>«неудовлетворительно»</i>	студент не усвоил значительной части программного, учебного материала, не владеет понятийным аппаратом, допускает существенные ошибки в изложении материала, не отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует неумение применять имеющиеся теоретические знания для анализа и решения практических задач.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины**

#### **«Теория коммуникации и практика делового общения»**

### **Критерии оценки реферата/доклада**

1. Соответствие выбранной теме и своевременность выполнения в соответствии с графиком изучения дисциплины.
2. Соблюдение критериев оформления работы, правильность оформления ссылок на цитируемую литературу, отсутствие плагиата.
3. Полнота изложения материала, глубина раскрытия темы, строгость и непротиворечивость аргументации и доказательств.
4. Умение увязать основные положения текста доклада или реферата с современными социальными проблемами и процессами.

## Критерии оценки реферата/доклада

### по дисциплине «Теория коммуникации и практика делового общения»

«зачтено»	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения темы; текст реферата подготовлен на основе изучения необходимого массива литературы, чётко структурирован, содержит необходимые выводы; реферат соответствует принятым в вузе нормам оформления письменных работ, выполнен и представлен в установленные сроки.
«не зачтено»	Реферат представляет собой пересказанный или полностью переписанный текст каких-то источников, учебников или исследований без комментариев, анализа необходимых выводов; текст неструктурирован; нарушены правила оформления реферата, сроки его выполнения и представления.

## Критерии оценки устного ответа (дискуссии) на практических занятиях

«зачтено»	Студент активно участвует в обсуждении вопросов практического занятия, демонстрирует глубокое знание теоретического материала, знакомство с современной литературой, владеет необходимым понятийным аппаратом; умело использует теоретические знания для анализа конкретных практических проблем и ситуаций; последовательно и аргументированно излагает собственную точку зрения, умело отстаивает её в ходе дискуссии, умеет выслушать и оценить иные позиции и мнения; не отклоняется от основной темы собеседования или дискуссии; способен к системному восприятию обсуждаемой проблемы; чётко формулирует основные выводы по результатам обсуждения.
«не зачтено»	Студент не проявляет самостоятельности и заинтересованности в изучении и обсуждении темы занятия; демонстрирует низкий уровень теоретической подготовки, незнание понятийного аппарата; не может сформулировать и обосновать собственный взгляд на обсуждаемую проблему; не умеет связать теоретические знания с решением практических задач.

