



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

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП


Ковалева З.А.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» июня 2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Департамента
истории и археологии


Щербина Д.К.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» июня 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория коммуникации и практика делового общения

Направление подготовки 46.03.01 История

профиль «История России»

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

в том числе с использованием МАО лек. 2 час./ пр. 10 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 12 час.

самостоятельная работа 36 час.

контрольные работы не предусмотрены

курсовая работа/ курсовой проект не предусмотрены

зачет 2 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 10.03.2016 № 12-13-391.

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента коммуникаций и медиа, протокол № 8 от 14.06.2017 г.

Директор Департамента к.полит.н. Казакова В.А.

Составитель: к. полит.н.

Павелкина Л.С.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «__» ____ 20_ г. № _____

Директор Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «__» ____ 20_ г. № _____

Директор Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Теория коммуникации и практика делового общения» входит в базовую часть Блока 1. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (18 часов), самостоятельная работа студента (36 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе во 2 семестре.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: Роль и место теории коммуникации в системе социально-психологического знания. Понятие, структура и средства общения. Стили общения. Деловое общение, его виды и формы. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Речевые коммуникации. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения. Формы делового общения (переговоры, деловая беседа, психологические особенности публичного выступления, особенности разговора по телефону). Конфликты в деловой сфере. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях профессиональной деятельности. Основные нормы и правила современного делового этикета. Эффективность делового общения.

Дисциплина «Теория коммуникации и практика делового общения» является междисциплинарной сферой научного знания, логически и содержательно связана с такими курсами, как «Риторика и академическое письмо», «Этнология и социальная антропология», «Психология», «Социология».

Целью курса является изучение теории и практики деловых коммуникаций для овладения обучающимися знаниями и навыками профессиональной коммуникации. Применительно к подготовке студентов по направлению «История» курс «Теория коммуникации и практика делового общения» сосредотачивается на проблемах, которые встречаются в практике работы данных специалистов.

Задачи:

1. Рассмотреть деловые коммуникации как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, группами, организациями, сообществами, порождаемый потребностями совместной деятельности.

2. Сформировать представления о структуре, основных понятиях дисциплины, особенностях деловых коммуникаций и неформального общения.

3. Систематизировать и конкретизировать знания, приобретенные в процессе изучения коммуникационных основ делового общения.

4. Сформировать у студентов навыки практического применения полученных знаний путем лекционного разбора различных ситуаций, возникающих в процессе делового общения.

5. Стимулировать формирование практических навыков эффективных коммуникаций у обучающихся для решения задач, связанных с реализацией профессиональных функций.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются следующие компетенции:

ОПК-4 – способность к публичным выступлениям по тематике профессиональной деятельности;

ПК-18 – способность вести дискуссию в процессе участия в публичном обсуждении острых общественных проблем.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 способность к публичным выступлениям по тематике профессиональной деятельности	Знает	теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания делового общения
	Умеет	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к созданию эффективных переговоров, публичного выступления, беседы и иных форм делового общения

	Владеет	навыками анализа конкретных профессиональных ситуаций, возникающих в практике деловых коммуникаций; навыками подготовки и проведения публичных выступлений
ПК-18 способность вести дискуссию в процессе участия в публичном обсуждении острых общественных проблем	Знает	теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания делового общения
	Умеет	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к ведению дискуссии и публичному обсуждению общественных проблем
	Владеет	навыками анализа общественных проблем и социально значимых вопросов

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Теория коммуникации и практика делового общения» применяются следующие методы активного и интерактивного взаимодействия между преподавателем и студентами, между самими студентами: групповая дискуссия, метод проектов, работа в малых группах с использованием тренинговых упражнений, психологического практикума, ролевые и деловые игры.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 часов)

МОДУЛЬ 1. Роль коммуникационного процесса в системе социально-психологического знания (6 часов)

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации (2 часа)

Краткое содержание темы: Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.

Тема 2. Место теории коммуникации в системе социологического знания (2 часа)

Краткое содержание темы: Проблематика коммуникации как единой взаимосвязанной системы. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев); разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов). Понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Тема 3. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации (2 часа)

Краткое содержание темы: Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры

мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж. Райли и Ф. Балля). Теории массовой коммуникации М. Маклуэна и А. Моля.

Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.

МОДУЛЬ 2. Общение как социально-психологическая проблема (6 часов)

Тема 4. Коммуникативная сторона общения (2 часа)

Краткое содержание темы: Особенности общения как коммуникации. Специфика и кодекс делового общения. Партнерские отношения и регламентированность делового общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Соблюдение принципов эффективного слушания, рефлексивное слушание.

Умение говорить и задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Тема 5. Интерактивная перцептивная стороны общения (2 часа)

Краткое содержание темы: Особенности общения как взаимодействия. Этапы общения и их характеристики. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Ролевое поведение в деловом общении, коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. Анализ ситуаций общения с позиций транзакционного анализа. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие

коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия.

Краткое содержание темы: Восприятие и понимание в процессе общения. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.

Тема 6. Социальный и личностный аспекты общения. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации (2 часа)

Краткое содержание темы: Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Понятие репрезентативной системы.

Коммуникативные барьеры и потери информации в общении. Основные механизмы познания Другого, феномен каузальной атрибуции и другие социально-психологические барьеры. Психологические механизмы межгруппового и межличностного общения. Детерминация поведения в деловом общении. Факторы детерминации поведения личности. Понятия Я-образ, имидж. Факторы макро и микросреды личности.

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен «обмена значимыми личностными качествами» в общении.

МОДУЛЬ 3. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации (6 часов)

Тема 8. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях (2 часа)

Краткое содержание темы: Коммуникации как источник конфликта. Конфликт и его социальная роль. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Динамика конфликта. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.

Тема 9. Регулирование и разрешение конфликтов в деловой коммуникации (4 часа)

Краткое содержание темы: Причины конфликтов. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Разрешение конфликтов, стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.

Методы управления конфликтом. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций. Стрессы и стрессовые ситуации. Средства нейтрализации агрессии.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18 часов, в интерактивной форме – 10 часов)

Занятие 1. Личность в деловом общении (2 часа)

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*. В форме групповой дискуссии происходит также обсуждение темы: «Мотивационная структура личности», «Эмоции и отношения в системе деловых коммуникаций», также обозначение и обсуждение личных и профессиональных стереотипов, присущих специалистам в области социальной работы, социологии и конфликтологии.

Практическая часть занятия проводится с использованием метода активного обучения – *ролевой игры*, рассматривающего разные стороны и виды общения по заданному алгоритму. Тесты: «Ваш стиль общения»; «Общительный ли вы человек?»

Занятие 2. Виды коммуникации. Особенности вербальной коммуникации (2 часа)

В форме *групповой дискуссии* с применением метода *доклада-презентации* студенты обсуждают основные понятия теории вербальной коммуникации. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания.

Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

С применением метода активного обучения происходит отработка *в малых группах* техники «Парафраз» как эффективного приема речевой коммуникации. Тесты: «Какой вы лектор?»; «Уверены ли вы в себе?»; «Речевые барьеры при общении».

Занятие 3. Виды коммуникации. Особенности невербальной коммуникации (2 часа)

В форме *групповой дискуссии* с применением метода *доклада-презентации* студенты обсуждают основные понятия теории невербальной коммуникации. Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Активный метод обучения: *групповая работа* на распознавание индивидуальных особенностей невербального поведения. Тест-презентация.

Занятие 4. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как форма деловой коммуникации (2 часа)

Семинарское занятие проводится с применением активных методов обучения: *докладов-презентаций* студентов и *работы в малых группах*. На занятии обсуждаются основные вопросы по теме семинара: Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов ведения деловых бесед.

Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Занятие 5. Формы деловой коммуникации. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения (2 часа)

Семинарское занятие проводится с применением активных методов обучения: *докладов-презентаций* студентов и *работы в малых группах*. На занятии обсуждаются основные вопросы по теме семинара: Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Собрания и совещания в деловом общении. Типы совещаний (ознакомительное, информационно, разъяснительное, проблемное, инструктивное, координационное, разовые, постоянно действующие и периодические). Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации.

Занятие 6. Формы деловой коммуникации. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации (2 часа)

Занятие может быть проведено либо в форме семинара, либо в форме практического занятия.

Практическое занятие проводится с применением активных и интерактивных методов обучения:

- *Работа в малых группах*: «Формирование хода переговоров» с использованием метода интеллектуальных карт, на выявление и формирование рекомендаций и принципов ведения переговоров.

- *Деловая игра* «Переговоры» направлена на определение целей и задач переговоров, определение этапов и смысловых единиц переговорного процесса (установление контакта, достижение взаимопонимания и сбор информации).

В форме *групповой дискуссии* обсуждаются важные вопросы семинара: основные понятия и принципы проведения переговоров; личностные качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

Тест: «Моя тактика ведения переговоров».

Занятие 7. Этика делового общения. Этикет как технология делового общения (2 часа)

Семинарское занятие проводится с применением активных методов обучения: *докладов-презентаций* студентов и *работы в малых группах*. На занятии обсуждаются основные вопросы по теме семинара: Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология

цвета. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Занятие 8. Имидж делового человека. Технологии самопрезентации (2 часа)

Вопросы семинара для разработки в *малых группах* и их обсуждения в групповом процессе, с применением метода *доклада-презентации*: Понятие и функции имиджа в общении. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость. Различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментальный личный контакт.

Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами.

Практическая часть представлена темой: «Выбор имиджа для специалиста, работающего в системе «человек-человек»», проводится в *малых группах* с целью генерации идей, самопрезентацией. Тесты: «Кто же я есть на самом деле?»; «Ваше отношение к себе и к другим». Психометрические тесты: «Основные формы личности» и «Движение-спокойствие, уверенность-неуверенность».

Занятие 9. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере (2 часа)

Практическое занятие проводится с использованием *ролевой игры* на рассмотрение конфликтных ситуаций в деловой сфере специалистов социологов, социальных работников и конфликтологов. Тесты: «Стиль поведения в конфликте»; «Симптом стрессового состояния»; «Конфликтная ли вы личность» (2 часа).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся 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 модули/разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Модуль 1. Тема 1-3.	ОПК-4 ПК-18	Знает понятия: общение, коммуникация, коммуникативные процессы; основные этапы развития теории коммуникации; структуру и уровни обобщения коммуникативного знания; специфику теории коммуникации; роль коммуникации в информационном обществе.	УО-2,3. ПР-7,13. Выполнение практических заданий 1-3, письменные отчеты по выполненным работам.	УО-2,3. ПР-7,13.
			Умеет аргументированно дифференцировать специфику законов и категорий теории коммуникации, использовать сравнительно-исторический метод для понимания различных периодов развития теории коммуникаций, формулировать методологические аспекты изучения коммуникативного пространства.		
			Владеет навыками определения специфики массовых коммуникаций; навыками определения и дифференциации основных классических, социологических и психологических моделей коммуникации.		
2.	Модуль 2. Темы 4-7.	ОПК-4 ПК-18	Знает определение понятий «общение» и «коммуникация»; характеристики и содержание общения, цель, структуру и средства общения; основные психологические механизмы воздействия и познания другого в процессе общения, психологические механизмы межгруппового и межличностного общения; специфику и функции коммуникативных барьеров.	УО-2,3. ПР-7,9, 10,13. Выполнение практических заданий 4-7, письменные отчеты по выполненным работам.	УО-2,3. ПР-7,9, 10,13.
			Умеет аргументировать и различать принципы и механизмы познания другого человека для повышения коммуникативной эффективности личности; классифицировать механизмы воздействия в процессе общения; дифференцировать основные стили и виды общения.		
			Владеет навыками определения		

			коммуникационной эффективности личности; получения и подачи «обратной связи»; дифференциации стилей взаимодействия и профессиональных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности специалиста; навыками выявления видов общения, критериев и принципов коммуникационной эффективности личности; навыками анализа психологических моделей убеждающего воздействия.		
3.	Модуль 3. Темы 8-9.	ОПК-4 ПК-18	<p>Знает понятие «конфликт», его функции, социальную роль; классификацию конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях; причины и последствия конфликтов, стратегии и способы разрешения конфликтов; методы управления конфликтом.</p> <p>Умеет провести анализ конфликтных ситуаций в деловой коммуникации; выбирать и использовать стратегии разрешения конфликтной ситуации; использовать основные правила конструктивной критики; использовать и применять понятийный аппарат конфликтологии в практике делового общения.</p> <p>Владеет навыками конструктивных критических оценок и аргументации; дифференциации конфликтных ситуаций в практике делового общения; различения симптомов стрессового состояния, определения стиля поведения в конфликте.</p>	УО-2,3. ПР-7,13.	УО-2,3. ПР-7,13.
				Выполнение практических заданий 8-9, письменные отчеты по выполненным работам.	

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

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Znanium:Znanium-124236&theme=FEFU>
2. Голуб, О.Ю. Теория коммуникации: учеб. для вузов. М.: Дашков и К^о, 2012. – 387 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:694987&theme=FEFU>
3. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с. – 13 экз.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:307633&theme=FEFU>
4. Деловые коммуникации: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. – Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
5. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева; Высшая школа экономики (национальный исследовательский университет). Москва: Юрайт, 2015. – 324 с.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784956&theme=FEFU>
6. Интегрированные коммуникации: массовые коммуникации и медиапланирование: учеб./ Под общ. ред. Ф.И. Шаркова. М.: Дашков и К^о, 2015. – 485 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:786273&theme=FEFU>
7. Козлова, Н.П. Особенности формирования деловой репутации современной компании: Монография / Н. П. Козлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2014. – 376 с.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Znanium:Znanium-514171&theme=FEFU>
8. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М., 2010. – 416 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>
9. Межкультурные коммуникации и лидерство: учебное пособие / Дальневосточный федеральный университет, Школа экономики и

менеджмента; [сост. И. Н. Дроздов]. Владивосток: Изд-во Дальневосточного федерального университета, 2013. – 315 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:730060&theme=FEFU>

10. Эффективное речевое общение (базовые компетенции) [Электронный ресурс]: словарь-справочник / под ред. А. П. Сковородникова. – Красноярск: Изд-во Сибирского федерального университета, 2012. – 882 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=404699>

Дополнительная литература

1. Стилистика и культура русской речи: Учебник / Т.Я. Анохина, О.П. Гонтарева и др.; Под ред. проф. Т.Я. Анохиной. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с.: 60x90 1/16. – (Высшее образование: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-91134-717-8 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391714>

2. Кукушин, В.С. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие / В. С. Кукушин. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д : Феникс : МарТ, 2010. – 364 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:292835&theme=FEFU>

3. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. – 2-е изд., стер. – М.: Флинта, 2013. – 264 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>

4. Основы русской деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Н.А. Буре, Л.Б. Волкова, Е.В. Косарева и др.; под ред. проф. В.В. Химики. – СПб.: Златоуст, 2012. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522877>

5. Интернет-коммуникация как новая речевая формация [Электронный ресурс] : колл. монография / науч. ред. Т. Н. Колокольцева, О. В. Лутовинова. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. – 328 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455323>

6. Барышников, Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 368 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>

7. Басенко, В.П. и др. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений : учеб. пособие / В. П. Басенко, Б. М. Жуков, А. А. Романов. – М.: Академия Естествознания, 2012 . – 384 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415045>

8. Борисова, Е. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма [Электронный ресурс] / Елена Борисова. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. –125 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521729>

9. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 295 с. – 13 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465327>

10. Гринберг, Т.Э. Политические технологии: ПР и реклама: учебное пособие для вузов / Т.Э. Гринберг. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 316 с. <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:248714&theme=FEFU>

11. Громова, Н.М. Деловое общение на иностранном языке: Методика обучения / Н.М. Громова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 286 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=192695>

12. Гундарин, М.В. Теория и практика связей с общественностью: основы медиа-рилейшнз: Учебное пособие/Гундарин М. В., 2-е изд., испр. и доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 312 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493364>

13. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 324 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415117>

14. Исаенко, Е. В. Экономические и организационные основы рекламной деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности «Маркетинг» / Е. В. Исаенко, А. Г. Васильев. – 2-е изд.,

- перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 351 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396131>
15. Киселев, А.Г. Теория и практика массовой информации : учебник для вузов / А. Г. Киселев. – Москва : КноРус , 2012. – 431 с.
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:670831&theme=FEFU>
16. Киселев, А. Г. Теория и практика массовой информации. Общество. СМИ. Власть / А. Г. Киселев. – М.: Юнити-Дана, 2010. – 432 с.
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:296802&theme=FEFU>
17. Козырев, Г.И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>
18. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>
19. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>
20. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 431 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>
21. Кузнецов, П.А. Современные технологии коммерческой рекламы. Практическое пособие / П. А. Кузнецов. – М.: «Дашков и К°», 2014. – 296 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511984>
22. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>

23. Пендикова, И. Г. Архетип и символ в рекламе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И. Г. Пендикова, Л. С. Ракитина; под ред. Л. М. Дмитриевой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 303

с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390293>

24. Пименов П.А. Основы рекламы: учебное пособие для вузов / П.А. Пименов. – Москва : Гардарики , 2009. – 399 с.

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:296017&theme=FEFU>

25. Реклама. Внушение и манипуляция. Медиа-ориентированный подход / под ред. Д. Райгородского. – М.: Бахрах-М , 2001. – 752 с.

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:321791&theme=FEFU>

26. Современная реклама: теория и практика / Песоцкий Е.А. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 347 с.

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:5567&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://grebennikon.ru/> – электронная библиотека Grebennikon содержит статьи, опубликованные в специализированных журналах Издательского дома «Гребенников» по экономике, финансам, бизнесу, маркетингу, менеджменту, логистике, управлению персоналом.

[ЭБС znanium.com](http://znanium.com) НИЦ "ИНФРА-М" – ЭБС znanium.com — учебники и учебные пособия, диссертации и авторефераты, монографии и статьи, сборники научных трудов, энциклопедии, научная периодика, профильные журналы, справочники, законодательно-нормативные документы.

<http://blogbrandaid.com/> – Агентство BrandAid.

<http://www.interbrand.com/> – оценка самых известных брендов мира.

<http://www.russbrand.ru/> – «Русский бренд» электронный журнал.

<http://window.edu.ru/resource/125/26125/files/669.pdf>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины «Теория коммуникации и практика делового общения» выполняется по следующему алгоритму.

1. Вся основная теоретическая база излагается на лекциях, но для усвоения материала студентам предлагается и самостоятельное изучение теоретического материала.

Студенту для более глубокой проработки отдельных тем дисциплины в начале семестра предлагается список тем для подготовки реферата, перечень контрольных вопросов, задания для самостоятельной работы и темы презентаций. Студент выбирает тему и самостоятельно в течение семестра готовит письменную работу, которую защищает в конце семестра. Реферат готовится в соответствии с требованиями к его содержанию и оформлению. Преподаватель контролирует результат индивидуальным собеседованием по каждой теме самостоятельной работы.

2. Практическая часть курса, которая формирует основные умения и навыки, представлена практическими и семинарскими занятиями, на которых студенты анализируют теоретические и практические аспекты изучаемых тем, отвечают на поставленные вопросы, определяют проблемные области исследуемых тем и затем, в групповых обсуждениях и дискуссиях, аргументированно и всесторонне защищают те или иные положения. Студент в течение семестра должен самостоятельно найти и проработать информацию и подготовиться к практическим занятиям, используя самостоятельные домашние задания, все лекции, предложенный преподавателем глоссарий, рекомендованную учебно-методическую литературу и информацию из интернет-источников.

3. Самостоятельная работа студента должна включать проработку информации, используя лекционный материал, предложенный преподавателем

гlossарий, рекомендованную учебно-методическую литературу и информацию из интернет-источников для формирования собственных ответов.

4. В конце семестра студент должен подготовиться к промежуточной аттестации – сдаче зачета, при этом для подготовки используется список контрольных вопросов к зачету.

Зачет выставляется в общей совокупности всех работ с учетом выполненной самостоятельной работы.

VII. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Не предусмотрено.

VIII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Психология массовых коммуникаций» существует следующее материально-техническое обеспечение:

- компьютерный класс с мультимедийным оборудованием (панель LGFLATRON, проектор MITSUBISHIVLT-TX320LP);
- 15 рабочих мест HPdc7700 в составе: монитор LCD, клавиатура, компьютер HPdc7800 CMTT6750;
- ИБП APC 7495 RRV- 20 шт.



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

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине

«Теория коммуникации и практика делового общения»

Направление подготовки 46.03.01 История

профиль «История России»

Форма подготовки очная

Владивосток

2017

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине
«Теория коммуникации и практика делового общения»

№ п/п	Дата/сроки Выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	02.02 – 30.03	Подготовка к практическим занятиям	4 час.	Работа на практических занятиях
2	02.02 – 30.03	Подготовка мультимедийной презентации (домашнее задание)	4 час.	Защита мультимедийной презентации
3.	02.02 – 30.03	Подготовка письменной работы (реферат/доклад/эссе)	4 час.	Защита реферата /доклада / эссе
4.	20.03 – 30.03	Подготовка к промежуточной аттестации	4 час.	Письменные и устные формы опроса
5.	01.04 – 30.05	Подготовка к практическим занятиям	4 час.	Работа на практических занятиях
6.	01.04 – 20.05	Подготовка мультимедийной презентации (домашнее задание)	4 час.	Защита мультимедийной презентации
7.	01.04 – 30.05	Подготовка письменной работы (реферат/доклад/эссе)	4 час.	Защита реферата /доклада / эссе
8.	30.05 – 06.06	Подготовка к зачету	8 час.	Зачет

Самостоятельная работа состоит из следующих компонент:

1. Подготовка теоретического материала по каждой теме семинара: выполнение домашних заданий.
2. Подготовка рефератов и презентаций по темам, сформулированным преподавателем, либо по интересующей теме (при согласовании с преподавателем).
3. Подготовка к зачету.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

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 проводится в форме контрольных мероприятий (работа на практических занятиях, групповых дискуссиях, коллоквиумах, конференция, защита презентаций, тестирование) по оцениванию фактических знаний, умений и навыков.

Объектами оценивания выступают:

1. *Уровень овладения практическими умениями и навыками* оценивается по активности работы на практических и семинарских занятиях, убедительному изложению материала, оценка осуществляется по 10-бальной системе в соответствии с критериями (от 6 до 10 баллов – «зачтено», менее 5 баллов – «не зачтено»). На занятиях обсуждаются вопросы на основе подготовленных домашних заданий.

Критерии оценок по 10-бальной системе следующие:

- 8,5-10,0 баллов – проявлены глубокие знания компетенций дисциплины (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-18) – ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы вопросов по философии и методологии науки, логичностью, последовательностью и аргументированностью ответа, умением объяснять сущность вопроса, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы;

- 6,5-8,0 баллов - проявлены прочные знания основных вопросов компетенций дисциплины (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-18): умение объяснять сущность вопросов делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, но допускаются неточности;

- 5,5-6,0 баллов – в ответе проявлены основные знания вопросов компетенций дисциплины (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-18), но ответ отличается

недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, недостаточным умением давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности, допускаются серьезные ошибки в содержании ответа;

- менее 5 баллов - проявлены незнание основных вопросов знания компетенций дисциплины (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-18): неглубокое раскрытие темы, неумение давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности, допускаются серьезные ошибки в содержании ответа

2. *Степень усвоения теоретических знаний компетенций* (ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ПК-18) определяется при защите реферата, защите презентаций и иных видах работ, при этом используются соответствующие критерии оценивания в 10-бальной системе (10-6 баллов – «зачтено», менее 5 баллов – «не зачтено»).

Реферат, доклад, эссе по теме считается зачтенным в случае, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, определив ее содержание и составляющие, приведены основные источники по рассматриваемой теме, студент проводит самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы.

От 6 до 10 баллов – студент понимает базовые теоретические основы дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации в связях с общественностью», понимает теоретическое обоснование выбранной темы, работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения, привлечены основные источники по рассматриваемой теме, допущено не более 2 ошибок в смысловом изложении или содержании проблемы, оформлении работы;

Менее 5 баллов - проявлены незнания базовых основ вопросов компетенций дисциплины; работа представляет собой полностью или большей частью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы, допущено три или

более ошибки в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы технологии PowerPoint частично. 3- 4 ошибки в представляемой информации.	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы технологии PowerPoint и др.. Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки устного ответа

- 100-86 баллов – если ответ показывает прочные знания об основных процессах изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать

аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

- 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.

- 75-61 баллов – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

- 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области; незнание основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценки творческого задания, выполняемого на практическом занятии

- 100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее

содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа практик. Фактические ошибки, связанные с пониманием проблемы, отсутствуют.

- 85-71 баллов – работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

- 75-61 баллов – проведен самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущены не более 2 ошибок в смысле или содержания проблемы.

- 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или переписанный исходный текст, без каких-либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Задания и литература для самостоятельной работы

Тема 1. Личность в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность).

2. Основные характеристики личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов).

3. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности.

4. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни).
5. Классификация психотипов личности в рабочей группе.
6. Мотивационная структура личности
7. Эмоции и отношения в системе деловых коммуникаций

Литература:

1. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – 5-е изд. – М.: Аспект-Пресс, 2014. – 363 с.
2. Бодалёв, А. А. Психология общения : избр. психологические труды / А. А. Бодалёв. – 3-е изд., перераб. и доп. – Воронеж : НПО «МОДЭК». – 2002. – 320 с.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
4. Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учеб. пособие / А. С. Ковальчук. – М.: Дашков и Ко, 2008. – 300 с.
5. Ньюстром, Дж. В. Организационное поведение / Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис ; Пер. с англ. – СПб., 2000.
6. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А. П. Панфилова. – СПб., 2005.

Тема 2. Виды коммуникации. Особенности вербальной коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие вербальной коммуникации. Характеристика вербального канала коммуникации. Искажение смысла сообщений. Форма (виды) передачи информации (разговор, беседа, спор, лекция). Виды спора (диспут, полемика, дебаты, дискуссия).
2. Вербальные средства коммуникации (письменная и устная речь, слушание, чтение). Что такое речь? Функции языка. Типы высказываний. Виды речи. Коммуникативные барьеры.

3. Структура речевой коммуникации (средства речи, формирование представления о Другом на основе восприятия речи, поддержание и формирование социального статуса посредством речи).

4. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

5. Особенности ведения телефонного разговора

6. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.

7. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

2. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.

3. Кузин, С. Человек медийный. Технологии безупречного выступления в прессе, на радио и телевидении / С.Кузин, О.Ильин. – М. : Альпина Паблишерз, 2011. – 256, [1] с. : ил., портр., табл. – Библиогр.: с. 256–257.

4. Адаир, Д. Эффективная коммуникация. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.

5. Баркер, А. Как улучшить навыки общения. – СПб.: «Нева», 2003.

6. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

7. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина, – М., 2008. – 207 с.

8. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение : нормы, риторика, этикет / М. В. Колтунова. М.: Эконом, литература, 2002. – 287 с.

Тема 3. Виды коммуникации. Особенности невербальной коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

2. Межличностная дистанция

3. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

4. Психология лжи.

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

2. Душкина М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.

3. Коэн, Д. Язык жестов для лучшего взаимопонимания / Д. Коэн. – М. : Эксмо, 2002. – 176 с.

Тема 4. Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как форма деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Традиционные формы деловой коммуникации.
2. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.
3. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения.
4. Технология кадровых бесед.
5. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению.
6. Пять основных принципов ведения деловых бесед.
7. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
8. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.

9. Принятие решений и завершение беседы.

10. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Литература:

1. Адаир, Д. Эффективная коммуникация. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
2. Баркер, А. Как улучшить навыки общения. – СПб.: «Нева», 2003.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
4. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
5. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина, – М., 2008. – 207 с.
5. Кузин, С. Человек медийный. Технологии безупречного выступления в прессе, на радио и телевидении / С.Кузин, О.Ильин. – М. : Альпина Паблишерз, 2011. – 256, [1] с. : ил., портр., табл. – Библиогр.: с. 256–257.

Тема 5. Формы деловой коммуникации. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения

Вопросы для обсуждения:

1. Собрания и совещания в деловом общении.
2. Типы совещаний (ознакомительное, информационно, разъяснительное, проблемное, инструктивное, координационное, разовые, постоянно действующие и периодические).
3. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.
4. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок заслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.
5. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация.

6. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
7. Презентация, ее смысл и назначение.
8. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации.

Литература:

6. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
7. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
8. Кузин, С. Человек медийный. Технологии безупречного выступления в прессе, на радио и телевидении / С.Кузин, О.Ильин. – М. : Альпина Паблишерз, 2011. – 256, [1] с. : ил., портр., табл. – Библиогр.: с. 256–257.
9. Адаир, Д. Эффективная коммуникация. – М.: Эксмо, 2006. – 320 с.
5. Баркер, А. Как улучшить навыки общения. – СПб.: «Нева», 2003.
6. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
7. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина, – М., 2008. – 207 с.

Тема 6. Формы деловой коммуникации. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Определение целей и задач переговоров. Основные принципы проведения переговоров.
2. Определение этапов и смысловых единиц переговорного процесса (установление контакта, достижение взаимопонимания и сбор информации).
3. Определение этапов и смысловых единиц переговорного процесса (осознание желаемого результата; гипотезы и выработка альтернативных решений; обобщение результатов взаимодействия и выход из контакта).

4. Понятие «обратной связи».

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

2. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учеб. / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М. : Юрайт, 2013. – 468 с.

4. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

5. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. – Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2015. – 131 с.

Тема 7. Этика делового общения. Этикет как технология делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Нормы и отличительные особенности этики делового общения традиционного общества.

2. Современные взгляды на этику делового общения. Этические принципы.

3. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта.

4. Правила делового поведения.

5. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

6. Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета.

7. Психология цвета. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.

8. Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Литература:

4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

5. Громова, Л. А. Этика управления : учеб.-метод. пособие / Л. А. Громова. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. – 183 с.

6. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.

7. Коэн, Д. Язык жестов для лучшего взаимопонимания / Д. Коэн. – М. : Эксмо, 2002. – 176 с.

8. Коммуникационный менеджмент: этика и культура управления : учеб. пособие / Т. Ю. Анопченко, М. А. Чернышев, Г. А. Болошин и др. – Ростов на Дону : Феникс, 2010. – 380 с.

9. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

10. Пиз, А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М. : Эксмо, 2002. – 224 с.

Тема 8. Имидж делового человека. Технологии самопрезентации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и функции имиджа в общении. Ценностные функции имиджа.
2. Концептуальные подходы к изучению имиджа.
3. Современная типология имиджа.

4. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

5. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии.

6. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментарий личного контакта.

7. Понятие, цель самопрезентации.

8. Основные презентационные модели самопрезентации.

9. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений.

10. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции.

11. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности.

12. Создание сообщения-информации о личности. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами.

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

2. Громова, Л. А. Этика управления : учеб.-метод. пособие / Л. А. Громова. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. – 183 с.

3. Душкина, М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.

4. Коэн, Д. Язык жестов для лучшего взаимопонимания / Д. Коэн. – М. : Эксмо, 2002. – 176 с.

5. Коммуникационный менеджмент: этика и культура управления : учеб. пособие / Т. Ю. Анопченко, М. А. Чернышев, Г. А. Болошин и др. – Ростов на Дону : Феникс, 2010. – 380 с.

6. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

7. Пиз, А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. – М. : Эксмо, 2002. – 224 с.

Тема 9. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта. Типология конфликтов.
2. Причины и предпосылки возникновения конфликтов.
3. Понятие и типы конфликтогенов.
4. Поведение в конфликтных ситуациях. Стратегии разрешения конфликтов.
5. Критика в деловой коммуникации.

Литература:

1. Басенко, В. П. и др. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений : учеб. пособие / В. П. Басенко, Б. М. Жуков, А. А. Романов. – М. : Академия Естествознания, 2009 . – 274 с.

2. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

3. Купчик, Е.В. Основы делового общения и гостеприимства : учеб. пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНта, 2013. – 264 с.

Тема 10. Эффективные приемы и способы психологического влияния

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятий «воздействие» и «влияние».
2. Применение психологических приемов воздействия в деловом общении. Понятийный аппарат психологии «влияния».

3. Виды психологического влияния (манипуляция, самопродвижение, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности, просьба, принуждение, деструктивная критика и др.).

4. Приемы психологического влияния.

5. Суггестивные механизмы психики. Определение, факторы продуктивного психологического влияния.

6. Приемы психологического влияния и виды противостояния влиянию.

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

2. Душкина М.Р. Психология влияния. Деловое общение. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.

3. Грачев Г.В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г.В. Грачев, И.К. Мельник; РАН, Ин-т философии. – ИФРАН, 1999. – 230 с.

4. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. – 344 с.

5. Чалдини Л. Психология влияния. – 4 изд. – СПб.: Питер, 2003. – 288 с.

Задания для самостоятельной работы:

1. Имидж и этикет делового человека.

2. Этика и этикет делового общения.

3. Барьеры делового общения.

4. Культура речи в деловом общении.

5. Культура и техника слушания в деловом общении.

6. Особенности проведения деловых бесед.

7. Деловое совещание.

8. Искусство проведения переговоров.

9. Условия проведения эффективной презентации.

10. Деловая переписка.
11. Деловой телефонный разговор.
12. Конфликты в деловом общении.
13. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
14. Понятие коммуникативной компетентности.
15. Понимание «языка» невербального общения.
16. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
17. Вербальные коммуникации: устные и письменные сообщения.
18. Особенности общения как коммуникации.
19. Особенности общения как взаимодействия.
20. Перцептивная сторона общения.

Перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы:

1. Деловая коммуникация как процесс.
2. Виды коммуникаций (пространственная, биологическая, социальная).
3. Основные элементы процесса коммуникации.
4. Понятие репрезентативной системы.
5. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
6. Вербальные коммуникации.
7. Невербальные коммуникации (кинестические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические, культура времени, физическая среда).
8. Понятие и структура личности. Психологические особенности личности (человек, индивидуальность, субъект, индивид, личность).
9. Основные характеристики личности (активность, направленность и совместная деятельность социальных групп, коллективов).
10. Деловые качества коммуникантов и Я-концепция личности.
11. Структура сознания личности (обыденный и теоретический уровни).
12. Основные типы темперамента индивида (холерический, флегматический, сангвинический, меланхолический).
13. Типология поведения личности Карла Густава Юнга.

14. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности.
15. Сущность и значение делового общения.
16. Виды делового общения («контакт масок», формально-ролевое общение, светское общение, управление групповой деятельностью и групповым поведением и т.д.).
17. Собrania и совещания в деловом общении.
18. Типы совещаний (ознакомительное, информационно, разъяснительное, проблемное, инструктивное, координационное, разовые, постоянно действующие и периодические).
19. Типы деловых бесед (целевые, общие).
20. Коммуникационные сети (открытые, закрытые).
21. Восприятие, установки, слушание и убеждение в деловой коммуникации.
22. Психологические эффекты межличностного восприятия (новизны, первичности, стереотипности, ореола).
23. Барьеры эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
24. Межличностная аттракция.
25. Виды слушания (критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное).
26. Понятие коммуникативного стиля.
27. Переменные движущие силы развития личности по Адлеру (социальный интерес и степень активности).
28. Типы жизненных установок по Адлеру (управляющий, берущий, избегающий, социально-полезный).
29. Пресс-конференция как вид коммуникации.
30. Деловая, массовая и групповая дискуссия как вид коммуникации.

Тематика презентаций по разделам (по выбору студента)

1. Этапы подготовки и произнесения речи согласно античному риторическому канону (инвенция, диспозиция, элокуция, меморио).
2. KISS-принцип в деловых коммуникациях.
3. Виды манипулятивного влияния (манипуляция образами, конвенциональная манипуляция, операционально-предметная манипуляция, манипуляция личностью адресата, манипуляция духовностью).
4. Типы манипуляторов по Э. Шострому (диктатор, тряпка, калькулятор, прилипала, хулиган, славный парень, судья, защитник).
5. Закономерности приема «Игра на конъюнктуре» в переговорном процессе.
6. Виды поведенческих норм (традиции, обычаи, обряды, законы, нравы).
7. Формы мира, окружающего человека (реальный мир, культурная (понятийная) картина мира, языковая картина мира).
8. Компьютерная коммуникация, компьютерный дискурс.
9. Виды потребностей, которые человек удовлетворяет с помощью сети Интернет (коммуникативная, познавательная и игровая).
10. Эффективные приемы и способы психологического влияния.



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 46.03.01 История

профиль «История России»

Форма подготовки очная

Владивосток

2017

Паспорт ФОС

Содержание компетенций дисциплины и этапы формирования

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-4 способность к публичным выступлениям по тематике профессиональной деятельности	Знает	теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания делового общения
	Умеет	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к созданию эффективных переговоров, публичного выступления, беседы и иных форм делового общения
	Владеет	навыками анализа конкретных профессиональных ситуаций, возникающих в практике деловых коммуникаций; навыками подготовки и проведения публичных выступлений
ПК-18 способность вести дискуссию в процессе участия в публичном обсуждении острых общественных проблем	Знает	теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания делового общения
	Умеет	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к ведению дискуссии и публичному обсуждению общественных проблем
	Владеет	навыками анализа общественных проблем и социально значимых вопросов

Содержание этапов формирования компетенций и структура оценочных средств дисциплины

№ п/п	Контролируемые модули/разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Модуль 1. Тема 1–3.	ОПК-4 ПК-18	Знает понятия: общение, коммуникация, коммуникативные процессы; основные этапы развития теории коммуникации; структуру и уровни обобщения коммуникативного знания; специфику теории коммуникации; роль	УО-2,3. ПР-7,13. Выпол	УО-2,3. ПР-7,13.

			коммуникации в информационном обществе. Умеет аргументировано дифференцировать специфику законов и категорий теории коммуникации, использовать сравнительно-исторический метод для понимания различных периодов развития теории коммуникаций, формулировать методологические аспекты изучения коммуникативного пространства. Владеет навыками определения специфики массовых коммуникаций; навыками определения и дифференциации основных классических, социологических и психологических моделей коммуникации.	нение практических заданий 1-3, письменные отчеты по выполненным работам.	
2.	Модуль 2. Темы 4-7.	ОПК-4 ПК-18	Знает определение понятий «общение» и «коммуникация»; характеристики и содержание общения, цель, структуру и средства общения; основные психологические механизмы воздействия и познания другого в процессе общения, психологические механизмы межгруппового и межличностного общения; специфику и функции коммуникативных барьеров. Умеет аргументировать и различать принципы и механизмы познания другого человека для повышения коммуникативной эффективности личности; классифицировать механизмы воздействия в процессе общения; дифференцировать основные стили и виды общения. Владеет навыками определения коммуникативной эффективности личности; получения и подачи «обратной связи»; дифференциации стилей взаимодействия и профессиональных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности специалиста; навыками выявления видов общения, критериев и принципов коммуникативной эффективности личности; навыками анализа психологических моделей убеждающего воздействия.	УО-2,3. ПР-7,9, 10,13. Выполнение практических заданий 4-7, письменные отчеты по выполненным работам.	УО-2,3. ПР-7,9, 10,13.
3.	Модуль	ОПК-4	Знает понятие «конфликт», его функции,	УО-	УО-2,3.

	3. Темы 8-9.	ПК-18	социальную роль; классификацию конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях; причины и последствия конфликтов, стратегии и способы разрешения конфликтов; методы управления конфликтом.	2,3. ПР-7,13. Выполнение практических заданий 8-9, письменные отчеты по выполненным работам.	ПР-7,13.
			Умеет провести анализ конфликтных ситуаций в деловой коммуникации; выбирать и использовать стратегии разрешения конфликтной ситуации; использовать основные правила конструктивной критики; использовать и применять понятийный аппарат конфликтологии в практике делового общения.		
			Владеет навыками конструктивных критических оценок и аргументации; дифференциации конфликтных ситуаций в практике делового общения; различения симптомов стрессового состояния, определения стиля поведения в конфликте.		

**Шкала оценивания уровня сформированности компетенций по дисциплине
«Теория коммуникации и практика делового общения»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ОПК-4 способность к публичным выступлениям по тематике профессиональной деятельности	умеет (продвинутый уровень)	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к созданию эффективных переговоров, публичного выступления, беседы и иных форм делового общения	разрабатывать этапы и определять смысловые единицы переговорного процесса и публичных выступлений	разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации
	владеет	навыками	эффективными	навыками анализа

	(высокий)	анализа конкретных профессиональных ситуаций, возникающих в практике деловых коммуникаций; навыками подготовки и проведения публичных выступлений	приемами речевой коммуникации; навыками убеждающего воздействия, получения и подачи «обратной связи»	коммуникационных процессов в практике делового общения и способностью разрабатывать предложения по повышению их эффективности
	знает (пороговый уровень)	теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания делового общения	основные теории и концепции коммуникативного взаимодействия; правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации	правовые и этические основы деловых коммуникаций; правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях
ПК-18 способностью вести дискуссию в процессе участия в публичном обсуждении острых общественных проблем	умеет (продвинутый уровень)	применять основные формы делового общения в практике межличностного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к ведению дискуссии и публичному обсуждению общественных проблем	организовывать и проводить дискуссию по изученному материалу с целью выработки группового решения	организовывать и проводить деловые совещания организовывать дискуссию по принятию группового решения
	владеет (высокий)	навыками анализа общественных проблем и социально значимых	культурой диалога, письма, вербального и невербального общения в процессе	навыками применения основных инструментов и средств эффективной деловой коммуникации

		вопросов	осуществления деловых коммуникаций	
--	--	----------	------------------------------------	--

Перечень контрольных вопросов к зачету:

1. Общение и деловое общение. Структура делового общения.
2. Функции общения. Основные категории и принципы делового общения.
3. Основные факторы детерминации человеческого поведения в деловом общении.
4. Особенности социальных стереотипов, приемы манипулирования ими в деловом общении.
5. Перечислите и охарактеризуйте базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим.
6. Основные компоненты культуры делового общения.
7. Восприятие и понимание в процессе общения.
8. Вербальная и невербальная коммуникация в процессе общения.
9. Общение как взаимодействие.
10. Общение как коммуникация. Основные средства общения и их характеристика.
11. Основные этапы общения и их особенности.
12. Стили общения и особенности их интерпретации.
13. Роль этики в деловом взаимодействии
14. Общие этические принципы и нормы делового общения.
15. Особенности межличностных отношений в рабочей группе.
16. Основные типы взаимоотношений внутри коллектива между руководителем и подчиненными.
17. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
18. Психологические аспекты делового общения.
19. Агтракция и приемы ее формирования.
20. Разновидности психотипов личности.

21. Стратегия составления самопрезентации.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Причины возникновения конфликтов, их типология.
24. Виды конфликтов в организации. Структура конфликта.
25. Типы конфликтной личности, особенности поведения и пути разрешения конфликтов с ней.
26. Этика делового общения. Роль этики в деловом общении.
27. Деловое совещание как один из видов делового общения.
28. Основные принципы этики делового общения «по горизонтали» и «по вертикали».
29. Пути повышения этики делового общения.
30. Этикет и деловой этикет. Функции этикета.
31. Правила делового общения по телефону.
32. Правила деловой переписки.
33. Психологические особенности деловых переговоров.
34. Коммуникативные барьеры в общении.
35. Речевые технологии делового общения.
36. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
37. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
38. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
39. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
40. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
41. Стратегия и тактика проведения переговоров.
42. Манера общения и имидж делового человека.