

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Кафедра рекламы и связей с общественностью

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ**

Основная профессиональная образовательная программа  
высшего образования программы бакалавриата  
по направлению подготовки

**51.03.03 Социально-культурная деятельность**  
Профиль подготовки «Менеджмент социально-культурной деятельности»

Квалификация:

**Бакалавр**

Согласовано:  
Руководитель ОПОП по направлению  
51.03.03 – «Социально-культурная де-  
ятельность»  
Профиль «Менеджмент социально-  
культурной деятельности»  
Зав. кафедрой Г.М. Бирженюк  
\_\_\_\_\_

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол №\_\_

Зав. кафедрой Э.Н. Бердникова \_\_\_\_\_

Рекомендована решением  
Методического совета

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол №\_\_

Секретарь МС \_\_\_\_\_

Авторы-разработчики:  
Доцент, кандидат культурологии  
К.Н. Маркина \_\_\_\_\_

г. Санкт-Петербург

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План практических (семинарских) занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

#### **Оценочные и методические материалы**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

#### **Глоссарий**

#### **Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине**

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель** данного курса – дать знания по основным нормам коммуникации людей в деловой, межличностной, профессиональной сферах.

### Задачи:

- сформировать умения и навыки ораторской и дискусивно-полемиической деятельности, совершенствовать навыки делового, светского и дружеского общения;
- ознакомить студентов с особенностями вербального и невербального каналов общения;
- обучить конкретным разновидностям речевых действий в соответствии с потребностями аудитории и собеседника;
- помочь овладеть нормами делового речевого этикета, культурой и этикой речевого поведения;
- расширить речеведческие знания студентов.
- выработать психологические умения слышать внешние и внутренние «посылы» собеседника;
- дать знания об особенностях бизнес-коммуникаций и речевом этикете в бизнесе.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Основы коммуникативной культуры» входит в вариативный блок дисциплин и является неотъемлемой составной частью профессионального цикла образовательной программы бакалавра социально-культурной деятельности. Программа курса строится на предпосылке, что студенты в ходе его изучения должны овладеть базовыми знаниями в области коммуникативной культуры, являющимися фундаментом для освоения более специальных учебных дисциплин. Логически и содержательно-методически дисциплина «Основы коммуникативной культуры» связана с курсом «Деловое общение», «Социальная коммуникация»

### Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Основы менеджмента социокультурной деятельности		+	+	+	+	+	+	+				+
2.	Социальная коммуникация	+		+	+		+	+	+				
3.	Технологические основы социально-культурной деятельности	+	+	+	+		+	+		+	+	+	+
4.	Теория и практика связей с общественностью		+	+	+		+	+			+		

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(-ых) языке (ах)</p> <p>ОПК-3 Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	<p>УК-4.1 Знать: правила и нормы общения как особого вида социального взаимодействия; лингвистические и экстралингвистические факторы, влияющие на коммуникативный процесс; правила речевого этикета</p> <p>УК-4.2 Уметь: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; реализовывать на практике правила делового общения; комплексно оценивать социально-культурные проекты и программы, базовые социально-культурные технологические системы; оценивать речевое поведение в разных сферах общения; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; преодолевать коммуникативные барьеры; поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека.</p> <p>УК-4.3. Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению, анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; основными техниками и приемами общения: правилами слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования традиционными и современными технологиями профессиональной деятельности; этическими нормами взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.</p> <p>ОПК-3.1. Знать: требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики;</p> <p>ОПК-3.2. Уметь: соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>

### 4. Тематический план изучения дисциплины

См. Приложение

### 5. Тематическое содержание дисциплины Раздел I. Общее понятие о коммуникативной культуре

**Тема 1. Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативная компетентность.** Понятие, функции и средства коммуникации. Структурные модели коммуникации. Основные элементы коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.

**Тема 2. Деловая и профессиональная коммуникация.** Содержание и функции деловой и профессиональной коммуникации. Формы реализации деловой коммуникации. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Самопрезентация.

**Тема 3. Организационная коммуникация.** Уровни организационной коммуникации. Виды и методы организационной коммуникации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Неформальная коммуникация. Производственное и личное общение.

**Тема 4. Коммуникация как культурно обусловленный процесс.** Особенности проявления этноцентризма. Роль стереотипов в коммуникативном процессе. Социальные роли и поведенческие нормы в коммуникативном процессе. Восприятие пространства и времени в коммуникативном процессе.

## **Раздел II. Культура, этика и риторика общения**

**Тема 1. Деловое общение.** Структура и содержание делового общения. Имидж как средство делового общения. Микротехники общения.

**Тема 2. Психологическая культура делового общения.** Вербальное общение. Невербальное общение. Методика установления контакта.

**Тема 3. Этика и риторика корпоративного общения.** Сущность корпоративной этики. Этические проблемы корпоративных отношений. Этические принципы и нормы ведения дел. Речевая культура делового разговора. Риторика делового общения. Коммерческие переговоры

**Тема 4. Культура управленческого общения.** Особенности управленческого общения. Проблемы межличностного восприятия в управленческом общении. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. Формирование уверенности в процессе управленческого общения.

## **Раздел III. Межкультурная коммуникация**

**Тема 1. Межкультурная коммуникация как особый тип общения.** Механизмы межкультурной коммуникации и ее составляющие. Способы кодирования информации. Межкультурная компетенция. Моделирование коммуникативного процесса. Межкультурное взаимопонимание. Взаимодействие лингвокультур как основа межкультурной коммуникации.

**Тема 2. Языковая личность в межкультурной коммуникации.** Личность как продукт и носитель лингвокультуры. Понятие о национальной идентичности. Психологическая идентичность. Социальная идентичность. Межкультурная трансформация языковой личности.

**Тема 3. Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоления.** Помехи как причины коммуникативных сбоев. Вербальные помехи. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. Коммуникативные стратегии и этикетные нормы.

**Тема 4. Деловой этикет в международном общении.** Особенности этикета в разных странах. Национальный этикет делового общения. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.

## **6. План практических (семинарских) занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование разделов дисциплины</b>	<b>Тематика, содержание практических (семинарских) занятий</b>	<b>Формируемые</b>	<b>Формы контроля</b>
--------------	---	--	--------------------	-----------------------

	<b>плины</b>	<b>ских) занятий, литерату- ра для подготовки к за- нятиям</b>	<b>компе- тенции</b>	<b>усвоения знаний</b>
	<b>Раздел I. Общее понятие о комму- никативной куль- туре</b>			
1	Тема 1. Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуни- кативная компе- тентность.	1. Понятие, функции и средства коммуникации. 2. Структурные модели коммуникации. 3. Основные элементы коммуникативного процес- са. 4. Коммуникативные барьеры и их преодоление. 5. Коммуникативная ком- петентность в системе профессиональной подго- товки специалиста.	УК-4 ОПК-3	Доклад, ре- ферат, пре- зентация.
2	Тема 2. Деловая и профес- сиональная комму- никация.	1. Содержание и функции деловой и профессиональ- ной коммуникации. 2. Формы реализации де- ловой коммуникации. 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в де- ловой коммуникации. 4. Эффективность деловой коммуникации. Коммуни- кативная компетентность. 5. Самопрезентация.	УК-4 ОПК-3	Доклад, ре- ферат, со- ставление резюме.
3	Тема 3. Организационная коммуникация.	1. Уровни организацион- ной коммуникации. 2. Виды и методы органи- зационной коммуникации. 3. Вертикальная и горизон- тальная коммуникация. 4. Неформальная комму- никация. 5. Производственное и личное общение.	УК-4 ОПК-3	Дискуссия, презентация, реферат
4	Тема 4. Коммуникация	1. Особенности проявления этноцентризма.	УК-4 ОПК-3	Игра, дис- куссия, пре-

	как культурно обусловленный процесс.	2. Роль стереотипов в коммуникативном процессе. 3. Социальные роли и поведенческие нормы в коммуникативном процессе. 4. Восприятие пространства и времени в коммуникативном процессе.		зентация, доклад
	<b>Раздел II. Культура, этика и риторика общения</b>			
1	Тема 1. Деловое общение.	1. Структура и содержание делового общения. 2. Имидж как средство делового общения. 3. Микротехники общения.	УК-4 ОПК-3	Игра, дискуссия, презентация, доклад
2	Тема 2. Психологическая культура делового общения.	1. Вербальное общение. 2. Невербальное общение. 3. Методика установления контакта.	УК-4 ОПК-3	Игра, дискуссия, презентация, доклад
3	Тема 3. Этика и риторика корпоративного общения.	1. Сущность корпоративной этики. 2. Этические проблемы корпоративных отношений. 3. Этические принципы и нормы ведения дел. 4. Речевая культура делового разговора. 5. Риторика делового общения. 6. Коммерческие переговоры	УК-4 ОПК-3	Реферат, презентация, игра
4	Тема 4. Культура управленческого общения.	1. Особенности управленческого общения. 2. Проблемы межличностного восприятия в управленческом общении. 3. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. 4. Формирование уверен-	УК-4 ОПК-3	Реферат, презентация, игра

		ности в процессе управ- ленческого общения.		
	<b>Раздел III. Меж- культурная ком- муникация</b>			
1	Тема 1. Межкультурная коммуникация как особый тип обще- ния.	1. Механизмы межкуль- турной коммуникации и ее составляющие. 2. Способы кодирования информации. 3. Межкультурная компе- тенция. 4. Моделирование коммуникативного процес- са. 5. Межкультурное вза- имопонимание. 6. Взаимодействие лингво- культур как основа меж- культурной коммуникации.	УК-4 ОПК-3	Презентация, дискуссия
2	Тема 2. Языковая личность в межкультурной коммуникации.	1. Личность как продукт и носитель лингвокультуры. 2. Понятие о национальной идентичности. 3. Психологическая иден- тичность. 4. Социальная иденти- чность. 5. Межкультурная трансформация языковой личности.	УК-4 ОПК-3	Презентация, дискуссия, круглый стол
3	Тема 3. Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоле- ния.	1. Помехи как причины коммуникативных сбоев. 2. Вербальные помехи. 3. Национально- специфические особен- ности невербальной комму- никации. 4. Коммуникативные стра- тегии и этикетные нормы.	ОК-7	Презентация, дискуссия, круглый стол
4	Тема 4. Деловой этикет в международном общении.	1. Особенности этикета в разных странах. 2. Национальный этикет делового общения. 3. Критерии успешности	УК-4 ОПК-3	Презентация, дискуссия, круглый стол



		межкультурного общения и пути его оптимизации.		
--	--	--	--	--

## 7. Образовательные технологии

### Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий

Для успешного освоения дисциплины применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения согласно основной образовательной программе – с учетом требований к объему занятий в интерактивной форме.

Методы / Формы	Лекции	Семинарские занятия
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	
Работа в команде		+
Case-study	+	+
Игра		+
Поисковый метод		+
Проектный метод		+
Исследовательский метод		+
Выступление в роли обучающего		+

## 8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	№ раздела, темы	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
		<b>Раздел I. Общее понятие о коммуникативной культуре</b>		
1	Тема 1	1. Понятие, функции и средства коммуникации. 2. Структурные	УК-4 ОПК-3	Доклад, реферат, презентация.

		<p>модели коммуникации.</p> <p>3. Основные элементы коммуникативного процесса.</p> <p>4. Коммуникативные барьеры и их преодоление.</p> <p>5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p>		
2	Тема 2	<p>1. Содержание и функции деловой и профессиональной коммуникации.</p> <p>2. Формы реализации деловой коммуникации.</p> <p>3. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.</p> <p>4. Эффективность деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность.</p> <p>5. Самопрезентация.</p>	УК-4 ОПК-3	Доклад, реферат, составление резюме.
3	Тема 3	<p>1. Уровни организационной коммуникации.</p> <p>2. Виды и методы организационной коммуникации.</p> <p>3. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.</p> <p>4. Неформальная коммуникация.</p> <p>5. Производственное и личное общение.</p>	УК-4 ОПК-3	Презентация, реферат
4	Тема 4	<p>1. Особенности проявления этно-</p>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, ре-

		<p>центризма.</p> <p>2. Роль стереотипов в коммуникативном процессе.</p> <p>3. Социальные роли и поведенческие нормы в коммуникативном процессе.</p> <p>4. Восприятие пространства и времени в коммуникативном процессе.</p>		ферат
		<b>Раздел II. Культура, этика и риторика общения</b>		
5	Тема 1	<p>1. Структура и содержание делового общения.</p> <p>2. Имидж как средство делового общения.</p> <p>3. Микротехники общения.</p>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
6	Тема 2	<p>1. Вербальное общение.</p> <p>2. Невербальное общение.</p> <p>3. Методика установления контакта.</p>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
7	Тема 3	<p>1. Сущность корпоративной этики.</p> <p>2. Этические проблемы корпоративных отношений.</p> <p>3. Этические принципы и нормы ведения дел.</p> <p>4. Речевая культура делового разговора.</p> <p>5. Риторика делового общения.</p> <p>6. Коммерческие переговоры</p>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат

8	Тема 4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности управленческого общения.</li> <li>2. Проблемы межличностного восприятия в управленческом общении.</li> <li>3. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении.</li> <li>4. Формирование уверенности в процессе управленческого общения.</li> </ol>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
		<b>Раздел III. Межкультурная коммуникация</b>		
9	Тема 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Механизмы межкультурной коммуникации и ее составляющие.</li> <li>2. Способы кодирования информации.</li> <li>3. Межкультурная компетенция.</li> <li>4. Моделирование коммуникативного процесса.</li> <li>5. Межкультурное взаимопонимание.</li> <li>6. Взаимодействие лингвокультур как основа межкультурной коммуникации.</li> </ol>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
10	Тема 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личность как продукт и носитель лингвокультуры.</li> <li>2. Понятие о национальной идентичности.</li> <li>3. Психологическая идентичность.</li> <li>4. Социальная</li> </ol>	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат

		идентичность. 5. Межкультурная трансформация языковой личности.		
11	Тема 3	1. Помехи как причины коммуникативных сбоев. 2. Вербальные помехи. 3. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. 4. Коммуникативные стратегии и этикетные нормы.	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
12	Тема 4	1. Особенности этикета в разных странах. 2. Национальный этикет делового общения. 3. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.	УК-4 ОПК-3	Презентация, доклад, реферат
13		<b>ВСЕГО</b>		

## 9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра (практические, опросы и т.п.).

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде экзамена. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в Оценочных и методических материалах.

## 10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### А) Основная литература

1. Блинов А.О., Лыскова И.Е. Этика деловых отношений (для бакалавров) [Электронный ресурс] / Блинов А.О., Лыскова И.Е. - Москва: КноРус, 2018. – Режим доступа: <https://book.ru/book/923520>
2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.]; под редакцией В. П. Ратникова. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466777>

### **Б) Дополнительная литература**

3. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450264>
4. Григан А.М. и др. Деловые коммуникации (для бакалавров): [ Электронный ресурс] / Григан А.М., Чернышев М.А., Анопченко Т.Ю., Репина Е.А., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т. - Москва: КноРус, 2018. – Режим доступа: <http://www.book.ru/book/924246>
5. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/425851>
6. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450047>
7. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452463>
8. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450020>

### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Официальный портал Санкт-Петербургского Гуманитарного университета профсоюзов <http://www.gup.ru/>, на котором размещены:

- Электронно-библиотечная система,
- Электронный учебно-методический комплекс.

Система поддержки самостоятельной работы студентов <http://edu.gup.ru/>.

Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>

#### **Интернет-ресурсы:**

<http://www.nextmedia.ru/irsk>

<http://www.sociolex.narod.ru/>

<http://www.wciom.ru>

<http://www.opinion/msu/ru>

<http://www.soc.pu.ru>

### **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, учебно-наглядные пособия и методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

## 1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

**Целью самостоятельной работы студента** является расширение и углубление знаний по определенным темам, а также развитие навыков анализа теоретических и практических проблем коммуникационной культуры на основе изучения монографий, учебников и учебных пособий, практического материала, решения кейсов, задач ТРИЗ и практических заданий. Самостоятельная работа содействует развитию творческого отношения к учебной деятельности, повышает ее эффективность, а также активизирует студента при освоении изучаемого предмета. Самостоятельная работа позволит систематизировать имеющиеся знания о коммуникативной культуре.

## 2. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Семинарские занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой. Семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами.

Для качественного и эффективного изучения специальности необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности. Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы. Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в журналах.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;

- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

### Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Тематика, содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки к занятиям	Формы контроля усвоения знаний
1	Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативная компетентность.	1. Понятие, функции и средства коммуникации. 2. Структурные модели коммуникации. 3. Основные элементы коммуникативного процесса. 4. Коммуникативные барьеры и их преодоление. 5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.	Доклад, реферат, презентация.
2	Деловая и профессиональная коммуникация.	1. Содержание и функции деловой и профессиональной коммуникации. 2. Формы реализации деловой коммуникации. 3. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации. 4. Эффективность деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. 5. Самопрезентация.	Доклад, реферат, составление резюме.
3	Организационная коммуникация.	1. Уровни организационной коммуникации. 2. Виды и методы организационной коммуникации. 3. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. 4. Неформальная коммуникация. 5. Производственное и личное общение.	Дискуссия, презентация, реферат
4	Коммуникация как культурно обусловленный процесс.	1. Особенности проявления этноцентризма. 2. Роль стереотипов в коммуникативном процессе. 3. Социальные роли и поведенче-	Игра, дискуссия, презентация, доклад



		ские нормы в коммуникативном процессе. 4. Восприятие пространства и времени в коммуникативном процессе.	
5	Деловое общение.	1. Структура и содержание делового общения. 2. Имидж как средство делового общения. 3. Микротехники общения.	Игра, дискуссия, презентация, доклад
6	Психологическая культура делового общения.	1. Вербальное общение. 2. Невербальное общение. 3. Методика установления контакта.	Игра, дискуссия, презентация, доклад
7	Этика и риторика корпоративного общения.	1. Сущность корпоративной этики. 2. Этические проблемы корпоративных отношений. 3. Этические принципы и нормы ведения дел. 4. Речевая культура делового разговора. 5. Риторика делового общения. 6. Коммерческие переговоры	Реферат, презентация, игра
8	Культура управленческого общения.	1. Особенности управленческого общения. 2. Проблемы межличностного восприятия в управленческом общении. 3. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. 4. Формирование уверенности в процессе управленческого общения.	Реферат, презентация, игра
9	Межкультурная коммуникация как особый тип общения.	1. Механизмы межкультурной коммуникации и ее составляющие. 2. Способы кодирования информации. 3. Межкультурная компетенция. 4. Моделирование коммуникативного процесса. 5. Межкультурное взаимопонимание.	Презентация, дискуссия

		6. Взаимодействие лингвокультур как основа межкультурной коммуникации.	
10	Языковая личность в межкультурной коммуникации.	1. Личность как продукт и носитель лингвокультуры. 2. Понятие о национальной идентичности. 3. Психологическая идентичность. 4. Социальная идентичность. 5. Межкультурная трансформация языковой личности.	Презентация, дискуссия, круглый стол
11	.Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоления.	1. Помехи как причины коммуникативных сбоев. 2. Вербальные помехи. 3. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации. 4. Коммуникативные стратегии и этикетные нормы.	Презентация, дискуссия, круглый стол
12	Деловой этикет в международном общении.	1. Особенности этикета в разных странах. 2. Национальный этикет делового общения. 3. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.	Презентация, дискуссия, круглый стол

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

### Раздел I. Общее понятие о коммуникативной культуре

В данном разделе следует обратить внимание на понятия коммуникативной культуры, коммуникативной компетентности, на специфику деловой, профессиональной, организационной коммуникации, на коммуникативную культуру как социокультурный феномен.

Контрольные вопросы:

1. Предложите своё определение понятия «коммуникативная культура» и обоснуйте, почему именно Ваше определение является наиболее точным и исчерпывающим.
2. Дайте определение коммуникативной компетентности, укажите её черты и способы достижения.
3. Укажите, какие национально-культурные факторы влияют на коммуникативную культуру.
4. Ролевая игра: Опишите хорошо Вам известные примеры (не) соблюдения коммуникативной культуры и последствий этого.

**Форма отчетности:** выступление с докладом; представление реферата.

### Раздел II. Культура, этика и риторика общения

В темах данного раздела следует обратить внимание на психологические, этические, риторические компоненты коммуникативной культуры, на культуру управленческого общения.

Контрольные вопросы:

1. В чём состоят психологические компоненты коммуникативной культуры?
2. Как связаны этические нормы и коммуникативная культура?
3. В чём состоят этические проблемы корпоративных отношений?
4. Каковы этические принципы и нормы ведения дел?
5. В чём состоит речевая культура делового разговора?
6. Каковы методы и приёмы установления контакта?
7. Каковы особенности управленческого общения?
8. Каковы проблемы межличностного восприятия в управленческом общении?
9. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении.
10. Назовите приёмы формирования уверенности в процессе управленческого общения.

**Формы контроля: доклад, опрос.**

### **Раздел III. Межкультурная коммуникация**

В рамках тем данного раздела следует обратить внимание на механизмы взаимопонимания в межкультурной коммуникации, на межкультурную трансформацию языковой личности, на критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.

Контрольные вопросы:

1. Каковы составляющие межкультурной коммуникации?
2. Каковы признаки межкультурной компетенции?
3. Определите понятие «языковая личность».
4. Каковы национально-специфические особенности невербальной коммуникации?
5. Назовите коммуникативные стратегии и этикетные нормы межкультурной коммуникации.
6. В чём состоят вербальные помехи в коммуникативных сбоях?
7. Каковы критерии успешности межкультурного общения.
8. Как возможна оптимизация межкультурного общения?

**Формы контроля: доклад, опрос.**

### **3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ**

Важнейшей формой учебной отчетности студента является **контрольная работа**.

Выполнение контрольной работы является промежуточной формой отчетности по изучаемой дисциплине и преследует цель лишь оценить способность студента к самостоятельному поиску источников, формированию содержания и его письменного изложения по указанной проблеме. Это важная составляющая изучения дисциплины, а также эффективная форма контроля знаний. При заочном обучении она выступает как обязательная, основная форма самостоятельной работы. В контрольной работе (в соответствии с учебным планом) студент обязан самостоятельно глубоко разобраться в изучаемых проблемах, усвоить суть темы, уяснить ее содержание и только затем письменно представить свою отчетную работу.

Выполнение контрольной работы является одним из условий допуска студента к сдаче зачета. Работа должна соответствовать установленным требованиям, то есть в ней должны быть раскрыты все проблемы, определенные темой. Для этого студент обязан самостоятельно проанализировать первоисточники и дать исчерпывающие ответы на вопросы темы. Контрольная работа — серьезное учебное задание, и чтобы написать ее как следует, необходимо использовать те первоисточники и учебные пособия, которые позволяют полнее разобраться в проблеме. Студент должен регулярно работать в университетской и городской библиотеке, вдумчиво конспектировать лекции преподавателей.

При написании контрольной работы следует обращать особое внимание на грамотное использование терминологии. При употреблении впервые тех или иных терминов и понятий следует давать их определения либо в самом тексте, либо в сносках. Приступая к контрольной работе, требуется сначала ознакомиться с имеющейся литературой по теме, изучить первоисточники и составить план. Здесь, в отличие от курсовой работы, план предполагает рассмотрение одной, причем довольно широкой, проблемы, и он может со-

стоять из двух-трех вопросов. Минимальное количество первоисточников, привлекаемых для написания курсовой работы — пять наименований.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме. В настоящее время широко используется методика компьютерного тестирования знаний студентов по дисциплинам, в результате чего появляется возможность быстро проверять знания по наиболее важным темам и объективно оценивать их. Эта форма также может выступать как вид контрольной работы.

В качестве контрольной работы широко применяется самостоятельное изучение монографического исследования по конкретной, крайне важной проблеме, требующей глубокого рассмотрения. Этот вид работы предполагает не простое знакомство с определенным монографическим исследованием, а детальное его изучение. Для этого студенту важно знать некоторые правила работы с первоисточником, которым для него будет являться монография. Следует выяснить фамилию автора, его имя и отчество, ученую степень и звание, а также что побудило его взяться за изучение данной проблемы; обратить внимание на основные вопросы монографии и их разрешение автором, уметь раскрывать их в ходе собеседования с преподавателем.

Студенту следует письменно (предельно кратко) очертить те вопросы (полностью или частично), которые поставлены автором в монографическом исследовании; при изложении их следует указывать страницы источника.

#### **Задания для написания контрольных работ (для заочной формы обучения).**

1. Виды и методы организационной коммуникации.
2. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
3. Социальные роли и поведенческие нормы в коммуникативном процессе.
4. Имидж как средство делового общения.
5. Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты.
6. Формы и культура деловой коммуникации.
7. Деловые переговоры и алгоритм их проведения.
8. Национальные стили ведения переговоров.
9. Деловая беседа по телефону, деловое совещание.
10. Пресс-конференция, деловая дискуссия, публичная речь.
11. Речевая культура делового разговора.
12. Риторический инструментарий деловой речи.
13. Техника речи и речевой этикет.
14. Специфика проведения коммерческих переговоров.
15. Особенности управленческого общения.
16. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении.
17. Формирование уверенности в процессе управленческого общения.
18. Механизмы межкультурной коммуникации и ее составляющие.
19. Межкультурное взаимопонимание.
20. Способы кодирования информации.
21. Деловой этикет в международном общении. Межкультурная компетенция.
22. Моделирование коммуникативного процесса.
23. Взаимодействие лингвокультур как основа межкультурной коммуникации.
24. Личность как продукт и носитель лингвокультуры.
25. Коммуникативное поведение разных народов мира.
26. Студенты при написании контрольной работы могут выбрать любую из предложенных тем на свое усмотрение.

**Требования к оформлению контрольной работы** подробно представлены в Положении о бюро контрольных работ, размещенном на сайте Университета в личном кабинете на странице ЭУМК в разделе [Общие нормативные документы](#) и в Системе поддержки самостоятельной работы студентов в разделе [Положения и инструкции для студентов](#)

## ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

**Оценочные и методические материалы** включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативная компетентность.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Сообщения, практическое задание, тесты, диспут с элементами деловой игры, проводимой в виде «круглого стола»
2	Деловая и профессиональная коммуникация.	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Устный опрос, Кейс-стади, тесты
3	Организационная коммуникация.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Письменный опрос, практическое задание
4	Коммуникация как культурно обусловленный процесс.	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Коллоквиум, практическое задание, тесты
5	Деловое общение.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Практическое задание, тесты, круглый стол
6	Психологическая культура делового общения.	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Доклады, практическое задание,

				тесты
7	Этика и риторика корпоративного общения.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Письменный опрос, практическое задание
8	Культура управленческого общения.	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Коллоквиум, практическое задание, тесты
9	Межкультурная коммуникация как особый тип общения.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Презентация, дискуссия
10	Языковая личность в межкультурной коммуникации.	ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Презентация, дискуссия, круглый стол
11	Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоления.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Презентация, дискуссия.
12	Деловой этикет в международном общении.	УК-4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Презентация, дискуссия.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания.

### Критерии оценивания (текущий контроль)

#### Шкала оценки

Задание на самостоятельную работу студента	Форма отчетности и (или) контроля выполнения самостоятельной работы студента	Максимально возможное количество баллов за выполнение
Написание реферата, подготовка сообщения	Выступление на семинаре	10баллов максимально
Активное участие в работе круглого стола (в деловой игре)	Представление отчета по проекту	20баллов максимально
Презентация по теме семинара	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Презентация по теме занятия с использованием кейсов	Представление презентационного материала	20баллов максимально
Контрольная работа по дисциплине	Представление выполненной контрольной работы	10баллов максимально
<b>Итого баллов</b>		<b>70баллов</b> максимально

### Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Отлично	Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ.
Хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Удовлетворительно	Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.
Неудовлетворительно	Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков**

#### **Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

Тема: Культура делового общения. Сигнализаторство в коллективе: за и против.

Тема: Межкультурная коммуникация: проблема гендерлекта.

#### **Кейс-задача СТРУКТУРА КЕЙСА**

##### **1. Методическая часть:**

**- место данного кейса в структуре учебной дисциплины;**

Кейс «Культура вербальной коммуникации» направлен на теоретический анализ вербальной коммуникации и ведения диалога, в частности. Он позволяет детально проанализиро-

вать процесс межличностного общения, увидеть специфику диалогического взаимодействия, рассмотреть коммуникативные барьеры межличностной вербальной коммуникации, обнаружить отличия коммуникации микроуровня от коммуникаций макроуровня, полилога от диалога, авторитарного общения от равноправного. В рамках изучаемой дисциплины данный кейс позволит не только более глубоко изучить тему, но и актуализировать знание ранее изучаемых тем.

- дидактические цели кейса (с опорой на перечень компетенций в ФГОС);

- задачи по анализу кейса для студентов;

1. Посмотреть фильм И.Авербаха «Фантазии Фарятьева», М., 1982.

2. Найти и проанализировать сцены с удачной/неудачной вербальной коммуникацией. Объяснить, свой выбор, ответив на вопросы:

- что является критерием удачной/неудачной вербальной коммуникации?

- каковы причины удачной/неудачной вербальной коммуникации?

3. Проанализировать, как ведут себя в фильме участники удачной/неудачной коммуникации.

- каковы их невербальные сигналы (мимика, жесты, тембр голоса, положение глаз и т.д)

- каковы их вербальные сигналы (что они говорят)

4. Выявить и рассмотреть коммуникативные барьеры: психологические, идеологические, ролевые, статусные.

- пояснительная записка по организации работы над кейсом для преподавателя.

Художественный фильм «Фантазии Фарятьева» был снят И.Авербахом в 1982 году по одноимённой пьесе А.Соколовой. Одной из затрагиваемых в фильме проблем является проблема сложности межличностной коммуникации, трудности достижения взаимопонимания. Проявления этой сложности и проблемности обнаруживаются, как в отношениях в семье, так и в отношениях влюблённых. Неспособность услышать другого, замкнутость в своих фантазиях и интересах делают коммуникацию героев драматичной, обращая внимание зрителей на необходимость личностных усилий для достижения взаимопонимания.

Для проведения занятия необходим предварительный просмотр фильма дома. Для работы на семинарском занятии необходима аудитория с проектором, что позволит детально обсуждать сцены фильма.

**2. Сюжетная часть** – краткое описание ситуации,

**Введение**

○ Герой фильма Павел Фарятьев влюблён в девушку Александру, влюбленную в другого мужчину и отвергнутую им. П.Фарятьев увлечённо работает над собственной теорией появления людей на Земле. Она позволяет ему мечтать о совершенно других взаимоотношениях людей, которые те утратили, поселившись на нашей планете. О теории Фарятьева знает его старенькая тётя, он делится своей теорией с Александрой, её мамой и сестрой. Восхищаясь возможностями иной – проникнутой близостью, открытостью, пониманием - коммуникацией, герои, меж тем, на примере собственных действий демонстрируют, как непросто этого достичь в реальной жизни.

○ **Проблема:** Герои фильма катастрофически не понимают друг друга: мать и дочери, тётя и племянник, влюблённый Фарятьев и Александра, влюблённая Люба и Фарятьев – все находятся в ситуации отчуждения, мечтая о взаимопонимании. **Возможно ли оно? Как его достичь?**

○ **Перечень источников информации:** фильм «Фантазии Фарятьева», рецензии на фильм.

**3. Информационная часть** – видео-файлы фильма, которые отражают наиболее значимые для понимания коммуникации сцены.

**4. Сценарии решения кейса:** Группу студентов необходимо разбить на небольшие подгруппы (4-5 чел.). Это нужно сделать для детальной проработки темы и предоставления студентам возможности не только анализировать, но и предлагать варианты решений коммуникативных проблем в межличностном общении. Каждая из подгрупп должна выбрать сцену коммуникативного разрыва и предложить свои варианты его преодоления.



Участники остальных групп в ходе обсуждения должны высказать своё мнение о предложенных решениях.

### **Вопросы для подготовки к итоговому контролю по дисциплине**

1. Понятие о коммуникативной культуре. Искусство общения как основа коммуникативной культуры.
2. Каналы общения. Виды общения.
3. Понятие, функции и средства коммуникации. Структурные модели коммуникации.
4. Основные элементы коммуникативного процесса.
5. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
6. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.
7. Содержание и функции деловой и профессиональной коммуникации.
8. Формы реализации деловой коммуникации.
9. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
10. Эффективность деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность.
11. Самопрезентация: понятие, виды, специфические особенности, алгоритм. Условия хорошей самопрезентации.
12. Формальная и неформальная самопрезентация. Специфика тендерной самопрезентации.
13. Уровни организационной коммуникации.
14. Виды и методы организационной коммуникации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Неформальная коммуникация.
17. Производственное и личное общение.
18. Особенности проявления этноцентризма.
19. Роль стереотипов в коммуникативном процессе.
20. Социальные роли и поведенческие нормы в коммуникативном процессе.
21. Восприятие пространства и времени в коммуникативном процессе.
22. Структура и содержание делового общения.
23. Имидж как средство делового общения.
24. Микротехники общения.
25. Вербальное общение: специфика и средства.
26. Невербальное общение: специфика и средства. Виды жестов.
27. Методика установления контакта.
28. Сущность корпоративной этики. Этические проблемы корпоративных отношений.
29. Этические принципы и нормы ведения дел.
30. Культура делового общения: общая характеристика и специфические черты.
31. Формы и культура деловой коммуникации. Деловые переговоры и алгоритм их проведения.
32. Национальные стили ведения переговоров.
33. Формы и культура деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону, деловое совещание.
34. Формы и культура деловой коммуникации. Пресс-конференция, деловая дискуссия, публичная речь.
35. Речевая культура делового разговора. Основные требования к деловому разговору.
36. Речевая культура делового разговора: риторический инструментарий деловой речи; коммуникационные эффекты.
37. Речевая культура делового разговора: техника речи и речевой этикет.
38. Специфика проведения коммерческих переговоров.
39. Особенности управленческого общения. Проблемы межличностного восприятия в управленческом общении.

40. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении.
41. Формирование уверенности в процессе управленческого общения.
42. Механизмы межкультурной коммуникации и ее составляющие.
43. Межкультурное взаимопонимание.
44. Способы кодирования информации.
45. Деловой этикет в международном общении. Межкультурная компетенция.
46. Моделирование коммуникативного процесса.
47. Взаимодействие лингвокультур как основа межкультурной коммуникации.
48. Личность как продукт и носитель лингвокультуры. Коммуникативное поведение разных народов мира.
49. Понятие и особенности национальной, психологической и социальной идентичности.
50. Межкультурная трансформация языковой личности.
51. Помехи как причины коммуникативных сбоев. Вербальные помехи. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
52. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации.
53. Коммуникативные стратегии и этикетные нормы.
54. Особенности этикета в разных странах.
55. Национальный этикет делового общения.
56. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.
57. Агитационная речь. Речь-рассуждение. Способы доказывания. Индукция, дедукция, силлогизм, энтимема.
58. Мастерство светской беседы и её этапы. Структура тоста.
59. Методы НЛП при эффективном общении.
60. Теория «трансактного анализа». Цели и техники «трансактного анализа».

## Глоссарий

**АДРЕСАНТ СООБЩЕНИЯ** (англ. sender of message; нем. Adressant — отправитель <лат. directus — прямой, управляющий> — а) **ГОВОРЯЩИЙ/ПИШУЩИЙ**, который кодирует и отправляет сообщение, доступное для **ДЕКОДИРОВАНИЯ**; б) лицо, инициирующее коммуникативный акт.

**АДРЕСАТ СООБЩЕНИЯ** (англ. receiver, нем. Adressat — получатель) — **СЛУШАЮЩИЙ**, получатель сообщения. Адресат должен быть в состоянии декодировать сообщение, извлечь из него информацию. Виды адресата: личный, безличный, единичный, множественный, коллективный, реальный, гипотетический и др.

**АУДИТОРИЯ** (англ. audience <лат. auditorium — место для слушания> — устойчивая совокупность лиц, возникающая на основе общности их информационных интересов и потребностей (вытекающих из их социальной принадлежности), при минимальном или даже вовсе отсутствующем **ВЗАИМОДЕЙСТВИИ** их друг с другом (например, аудитория телевидения).

**БАРЬЕР** (англ. barrier to communication', фр. barriere — препятствие) **КОММУНИКАЦИИ** — помехи, препятствующие **КОНТАКТУ** между коммуникантами, адекватному приему, пониманию и усвоению **СООБЩЕНИЯ** в процессе коммуникации.

**ГИПЕРССЫЛКА** (англ. hyperlink) — знак или ключевое слово, помещенные в содержание законченного фрагмента **ГИПЕРТЕКСТА** и указывающие на связь с другим фрагментом, расширяющим и дополняющим исходный текст.

**ГИПЕРТЕКСТ** (англ. hypertext) — текст, состоящий из дискретных, содержательно законченных фрагментов, снабженных **ГИПЕРССЫЛКАМИ**. Читатель выбирает «траекторию чтения», последовательность просмотра фрагментов, ассоциативно ориентируясь по гиперссылкам.

**ДИАЛОГ** (англ., фр. dialogue <греч. dialogos от did — через и logos — речь, разговор> — 1) двусторонний обмен информацией между людьми в процессе личного общения или посредством СМИ; 2) форма непосредственного **РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ** (при зрительном и слуховом **ВОСПРИЯТИИ** собеседника) двух или нескольких лиц, состоящая из **ГОВОРЯЩЕГО** и **СЛУШАЮЩЕГО**.

**ДИСКУРС** (англ. discourse <фр. discours — речь <лат. discursus — рассуждение, речь, беседа> — устная или письменная речь, имеющая форму рассуждения (лекция, доклад, обобщение). Сложный многоуровневый процесс **РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ** складывающийся из: 1) вербального поведения; 2) интонационного оформления (мелодика, интенсивность, ритм, паузирование); 3) кинесического поведения (**ЖЕСТЫ**, **МИМИКА**, позы); 4) проксемического поведения (знаковое использование пространства при **ОБЩЕНИИ**).

**ДИСКУССИЯ** (англ., фр. discussion <лат. discussio — исследование, обсуждение> — устная (реже письменная) форма организации публичной речи, в процессе которой сталкиваются различные, как правило, противоположные точки зрения. Основу языковой структуры дискуссии как речевого произведения составляет переплетение монологической и диалогической речи. Как форма дискуссии наиболее распространены **ПОЛЕМИКА** и **ДИСПУТ**.

**ДИСПУТ** (англ., фр. 'dispute <лат. disputo — рассуждаю, спорю) — форма организации подготовленной публичной речи (публичный СПОР) на заданную тему, в процессе которой сталкиваются разнообразные точки зрения при АУДИТОРИИ, исполняющей РОЛЬ экспертов или слушателей.

**ЗНАК** (англ. sign, фр. signe) — материальный, чувственно воспринимаемый предмет (явление, действие), служащий для обозначения другого предмета, свойства, отношения, переработки и передачи ИНФОРМАЦИИ (знаний).

**ИНТЕРНЕТ** (англ. internetwork; Internet: inter — между, приставка взаимно и net — сеть) — 1) объединенная сеть, интернет (со строчной буквы — любое соединение между собой с помощью коммутаторов двух и более компьютерных сетей, в частности, использующих различные сетевые протоколы); 2) межсетевая связь (со строчной буквы); 3) всемирная сеть компьютерно-спутниковых коммуникативно-информационных служб (с прописной буквы).

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ** (англ. communicative competence) — владение коммуникативными навыками и умениями, знание культурных норм и ограничений в ОБЩЕНИИ,

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА** - совокупность знаний законов межличностного общения, умений и навыков пользования его средствами в различных жизненных и производственных ситуациях и личностных коммуникативных качеств. Коммуникативная культура - это часть базовой культуры личности, обеспечивающая ее готовность к жизненному самоопределению, установлению гармоничных отношений с окружающей действительностью и внутри себя.

**КОММУНИКАТИВНЫЙ АКТ** — базовое понятие теории КОММУНИКАЦИИ; единица коммуникации, предполагающая участие КОММУНИКАНТОВ, порождающих ВЫСКАЗЫВАНИЯ (тексты) и интерпретирующих их; совокупность РЕЧЕВЫХ АКТОВ, совершаемых коммуникантами навстречу друг другу, т. е. обмен речевыми действиями.

**КОММУНИКАЦИЯ** (англ., фр. communication <лат. communicatio — обмен, связь, разговор) — 1) процесс передачи информации; 2) составляющая актов общения, связи между людьми посредством передачи знаков и символов.

**КОММУНИКАЦИЯ НЕВЕРБАЛЬНАЯ** (англ. nonverbalcommunication) — 1) передача ИНФОРМАЦИИ без помощи слов; 2) взаимодействие между людьми с помощью неречевых знаков, обмен и интерпретация невербальных посланий в данной ситуации.

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ** (англ. feedback) — 1) принцип построения систем ИНФОРМАЦИИ, который дает возможность учитывать разницу между целью действия и его результатом (во избежание искажения информации вводятся КАНАЛЫ проверки и контроля, устанавливаются санкции на случай выявленных искажений); 2) процесс получения человеком информации о результатах его собственных коммуникативных действий, в частности, как на него реагирует АДРЕСАТ. Выделяют три вида обратной связи: а) операционная, которая служит для корректировки информационного взаимодействия, б) кинесическая, используемая для целей адекватного восприятия речи, в) речевая,

проявляющаяся в виде самооценочных суждений ГОВОРЯЩЕГО, в его ответных речевых действиях.

ПОЛЕМИКА (фр. *polemique* < греч. *polemike* — искусство ведения войны) — острый СПОР, борьба принципиально различных мнений в конфликтной форме.

ПОЛИЛОГ (греч. *polys* — многочисленный и *logos* — речь, разговор) — разновидность речевой связи между несколькими участниками, когда все они активны, общаются.

СООБЩЕНИЕ (англ. *message*, фр. *message*) — процесс и результат порождения речи, т. е. текст.

СТЕРЕОТИПЫ ВОСПРИЯТИЯ — устойчивые представления о каких-либо явлениях или людях, свойственные представителям той или иной группы.

ФУНКЦИИ КОММУНИКАЦИИ — роль и соответствующее назначение форм общения в жизнедеятельности людей. Выделяют следующие функции коммуникации: 1) информационная функция (обмен сообщениями между коммуникантами); 2) социальная функция (формирование и развитие культурных навыков взаимоотношения); 3) экспрессивная функция (стремление выразить и понять эмоциональные переживания друг друга); 4) прагматическая функция (регламентация поведения и деятельности участников коммуникации, координация их совместных действий); 5) интерпретативная функция (понимание партнера по коммуникации, его намерений, установок, состояний).

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ (англ. *target audience*) — представители или группы общественности, на удовлетворение интересов и потребностей которых нацелена та или иная ИНФОРМАЦИЯ;

(При составлении словаря использовались: Земля нова Л. М. Коммуникативистка и средства информации: Англо-русский толковый словарь концепций и терминов. — М., 2004. Основы теории коммуникации / Под ред. проф. М. А. Васирика. — М., 2013, Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации. — М., 2008).

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина «Основы коммуникативной культуры» ориентирована на студентов дневного и заочного обучения и составляет часть профессиональной подготовки менеджеров в сфере культуры.

Цель данного курса – дать знания по основным нормам коммуникации людей в деловой, межличностной, профессиональной сферах.

Форма итогового контроля знаний — экзамен.

Ключевым методическим способом подачи учебного материала по дисциплине «Основы коммуникативной культуры» является лекция.

**Лекционное занятие** — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

**Семинарские занятия** — другая важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности — зачетам и экзаменам. В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами политико-правовой действительности, примерами из законодательной либо правоприменительной практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

**Самостоятельная работа** в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного материала. Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимые для юридической деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной терминологии и понятий;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к экзамену.
- основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе производственно-учебной практики;
- знакомство с литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

Данный комплекс рекомендаций позволяет студентам овладеть многими важными приемами самостоятельной работы и успешно использовать их при подготовке контрольных по дисциплине.

**Игра** позволяет влиять на профессиональные навыки студентов. Учебно-производственные ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня правосознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения правовых понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-правовым вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного опыта и жизненного опыта вообще.

Вместе с тем, обязательным условием эффективного применения учебно-производственных ситуаций на занятиях по дисциплине является сформированность специальных умений: анализировать литературу и источниковую базу, делать анализ, уяснять процессы, происходящие в реальном мире.

Важными в методическом плане на семинарских занятиях являются решение задач, которые содействуют превращению знаний в глубокие убеждения, дают простор для развития творческо-эмоциональной сферы, позволяют сделать выводы об эффективности занятий с учащимися, что в итоге повышает интерес к овладению знаниями. Только сочетая дидактически и органически все методические способы и приемы в их диалектическом единстве и взаимосвязи мы можем добиться должного уяснения учебного материала со стороны студентов.

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативная компетентность.	Лекция, семинар	Коллективный	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие	Устный опрос
Деловая и профессиональная коммуникация.	Лекция, семинар	Коллективный	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие	Устный опрос
Организационная коммуникация.	Лекция, семинар	Коллективный	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Устный опрос
Коммуникация как культурно обусловленный процесс.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
Деловое общение.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Задачи. Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
Психологическая	Лекция,	Коллективный,	Методы: объяс-	Учебное	Доклады по



культура делового общения.	семинар	Индивидуально-групповой	нительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	пособие Хрестоматия	вопросам семинара с последующим обсуждением
Этика и риторика корпоративного общения.	Лекция, семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
Культура управленческого общения.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
Межкультурная коммуникация как особый тип общения.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
Языковая личность в межкультурной коммуникации.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением
.Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоления.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой			
Деловой этикет в международном общении.	Лекция, семинар	Коллективный, Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады по вопросам семинара с последующим обсуждением

Тематический план изучения дисциплины «Основы коммуникативной культуры»

Год набора 2021, 2022

форма обучения заочная

Наименование разделов и тем	Всего	Контактная работа	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
			в т.ч.					
			лекции	Подг р/Лаб	Пр/ Сем	Иная контакт. работа		
<b>Раздел I. Общее понятие о коммуникативной культуре</b> Тема 1. Коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативная компетентность.	10	2	1		1	8		ОПК-3 УК-4
Тема 2. Деловая и профессиональная коммуникация.	10	2			2	8		ОПК-3 УК-4
Тема 3. Организационная коммуникация.	10	2			2	8		ОПК-3 УК-4
Тема 4. Коммуникация как культурно обусловленный процесс.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
<b>Раздел II. Культура, этика и риторика общения</b> Тема 1. Деловое общение.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
Тема 2. Психологическая культура делового общения.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
Тема 3. Этика и риторика корпоративного общения.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
Тема 4. Культура управленческого общения.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
<b>Раздел III. Межкультурная коммуникация</b> Тема 1. Межкультурная коммуникация как особый тип общения.	12	2	1		1	10		ОПК-3 УК-4
Тема 2. Языковая личность в	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4

межкультурной коммуникации.								
Тема 3. Коммуникативные помехи в процессе межкультурной коммуникации и пути их преодоления.	12	2			2	10		ОПК-3 УК-4
Тема 4. Деловой этикет в международном общении.	9	2			2	7		ОПК-3 УК-4
Контроль	9	9						
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>144</b>	<b>33</b>	<b>2</b>		<b>10</b>	<b>12</b>	<b>111</b>	
<b>Зачетных единиц</b>	<b>3</b>							
<b>Контрольная работа</b>	<b>4</b>							