

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт мировой экономики и бизнеса

Рекомендовано МССН/МО

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Наименование дисциплины СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ**

Рекомендуется для направления подготовки/специальности 38.03.01 «Экономика»
(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

**Направленность программы (профиль) «Международная экономическая
безопасность»**

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Социально-коммуникативные технологии» является формирование прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения, о факторах и условиях его эффективности, умениями творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины «Социально-коммуникативные технологии» призвано решить **следующие задачи**: овладение основными инструментами деловой коммуникации для успешной деятельности специалистов в области управления, освоение основных функций делового общения, его видов и стилей, а также повышение общего уровня коммуникативной культуры.

1.2. Содержание и структура дисциплины (модуля) «Социально-коммуникативные технологии»

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 1	Теоретические и технологические аспекты деловой коммуникации	Коммуникация: сущность, модели, функции, структура, культура. Особенности делового общения. Деловое общение как восприятие. Механизмы межгруппового и межличностного общения. Механизмы восприятия. психологические барьеры в деловом общении. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса.	УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 2	Основные виды деловой коммуникации	<p>Определение, характеристика и отличие понятий «деловой разговор», «деловая беседа», «деловое совещание», переговоры. Технология подготовки и проведения. Особенности коммуникативного поведения участников. Специфика делового общения в современных условиях.</p> <p>Правила, особенности</p>	<p>УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста</p>
Тема 3	Виды коммуникации	<p>Вербальные (речевые) средства общения. Речь — основной инструмент общения. Невербальные (неречевые) средства общения. Телоположение, язык жестов, мышление. Условия эффективности общения. Критерии коммуникабельности. Правила продуктивного слушания. Типичные ошибки при слушании. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.</p>	<p>УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста;</p> <p>ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 4	Публичные выступления.	<p>Виды и жанры публичных выступлений. Правила деловой риторики. Доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Правила подготовки и секреты хорошего выступления. Начало и окончание выступления. Формулирование мысли. Виды вопросов. Определение цели, вида выступления, речевой ситуации. Композиционно-логическая организация речи. Вербальная и визуальная адаптация. Язык и стиль</p>	<p>УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста;</p> <p>ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;</p>
Тема 5	Формирования профессионального имиджа в деловой коммуникации	<p>Понятие, сущность и основные свойства имиджа. Набор качеств и необходимость формирования привлекательного имиджа. Основные составляющие оптимальной модели поведения. Техники формирования позитивного имиджа. Самопрезентация-цели, задачи. Репутация как</p>	<p>УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста;</p> <p>ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 6	Культура спора и бесконфликтная коммуникация	Спор как сложная разновидность диалога. Спор в условиях деловой коммуникации. Основные виды, формы и методы спора. Дискуссия как метод согласования различных точек зрения, поиска истины, убеждения оппонента, разрешения конфликтных ситуаций. Полемика: методы защиты собственной точки зрения и доказательства ложности мнения оппонента. Разновидности спора: диспут, дебаты, прения. Современные	УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста; ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;
Тема 7	Подготовка и проведение выступления. Интервью, пресс-конференции.	Характер аудитории СМИ: массовость и разобщенность. Психологические особенности восприятия радио- и телеинформации. Специфика радио и телеинтервью как разновидностей деловой беседы, подготовка к ним. Информативность, логичность, лаконичность, эмоциональность. Этика радио и теле-диалога. Виды интервью: интервью-монолог, интервью-диалог, коллективное интервью, интервью-зарисовка. Цель интервью, технология его проведения. Качество речи и внешний вид собеседников. Барьеры восприятия диалоговой информации.	УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста; ОПК-4 - Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 8	Этика деловой коммуникации	Этический кодекс государственной службы и проблемы внедрения этических ценностей в деятельности органов государственной власти и управления . Конфликты интересов на государственной службе и механизмы их урегулирования. Служебная этика и культура служебных взаимоотношений в государственном аппарате управления: принципы и	УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста; ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;

Объем дисциплины (модуля) «Социально-коммуникативные технологии»

Трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом для очной формы обучения представлена в Таблице 2.

Таблица 2.

Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего)	34	34	-	-	-
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	17	17	-	-	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-	-	-
Семинары (С)	17	17	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	38	38	-	-	-
Общая трудоемкость	час	72	72		
	зач. ед.	2	2		

Содержание учебно-тематического плана

Раздел 1. Культура общения как социальный и личностный феномен

Тема 1.1

общение и этика общения. Виды, формы и средства общения. Проблемы природы, сущности, роли общения в жизни человека; понимание процесса становления понятия «общение» и его содержания; вопросы межличностных отношений, моральных аспектов человеческого поведения; общение и этика общения.

Методы: проектная методика, метод «кейс-стади».

Тема 1.2

Проблемы общения в истории, этике и философии; обычаи и традиции общения История формирования понятия «общение». Общение в философии Древнего Китая, Древней Индии, Христианском мире, Мусульманская этика общения. Общение в Античном мире. Проблемы общения в период Эпохи Возрождения, Новое время. Проблемы общения в немецкой философии, в отечественных и зарубежных философских трудах. Обычаи и традиции общения разных народов в современном мире

Методы: проектная деятельность, моделирование ситуаций, работа в малых группах, эссе

Тема 1.3

Структура и функции общения Общение как многомерный полифункциональный процесс. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Компоненты в структуре общения: познавательный, эмоциональный, поведенческий. Структура общения: ценностные, антропологические и нормативные элементы, любой процесс общения - это взаимодействие конкретных субъектов с определенными качествами; любой процесс общения - это совокупность определенных норм, правил, способов, форм человеческого взаимодействия. Функции общения. Методы: проектная деятельность, презентационная деятельность, деловые игры

Тема 1.4

Классификация видов общения.

Анализ классификаций по самым разным основаниям (по месту, по времени, по сферам деятельности, по степени опосредованности, по направленности, по глубине проникновения, по типам субъектов, по профессиональным характеристикам и т.д. и т.п.) Выделяются и такие критерии классификаций видов общения, как их характер, цели, формы выражения, направленность. Продуктивное (творческое) и непродуктивное (формальное) общение, утилитарное и неутилитарное общение, гуманистическое и манипулятивное общение, непосредственное и опосредованное, формальное и неформальное, открытое и закрытое, деловое, семейное, спортивное. Типы общения:

императив, манипуляцию, диалог. В соответствии с выбором ценностных ориентацией и «техники» общения выделяются такие модели как гуманистическое и манипулятивное; «фатическое общение»; игровая форма общения; ненасильственное общение

Методы: тренинги, работа в малых группах, метод «кейс-стади»

Тема 1.5

Искусство и наука общения. Свойства коммуникабельности; практика невербально-речевого поведения; ораторское искусство; средства массовой коммуникации; экстралингвистическая коммуникация; психофизиологические механизмы восприятия вербальной и невербальной информации; модель двухканальной структуры речевой коммуникации; восприятие человека человеком; об особенностях восприятия.

Методы: моделирование ситуаций, проектная деятельность, тренинг

Раздел 2. Основные составляющие культуры общения личности

Тема 2.1

Нравственные нормы и конструктивное общение. Какое общение является конструктивным; нравственное общение; ценности в общении личностные и общественные, групповые и национальные, моральные и неморальные, семейные и индивидуальные, общечеловеческие и сословные; ценностные ориентации общения как определяющая «система координат» общения. Актуализация, осознание этих ценностей происходит в процессе общения. Трансформация общественных ценностей в личные зависит от множества факторов, среди которых уровень нравственной культуры человека - фактор определяющий. Общекультурные ценности (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство) обнаруживают себя в таких специфических, проявляющихся только в процессе общения как: тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность, все ценности общения самым непосредственным образом связаны с самооценностью человеческого морального достоинства. Ценность человека как важнейшая ценность культуры вообще и культуры общения.. Выбор человека и ориентация в мире нравственных ценностей характеризует уровень нравственной культуры как самого человека, так и культуры и этики его общения. Средства воздействия и восприятия. Этикетные формулы знакомства, приветствия и представления. «Ты- и Выобщение». Правила речевого общения для говорящего. Правила этикета для слушающего. Методы: ролевые игры и упражнения, кейс-стади, деловые и имитационные игры, тренинги, презентации, проектная работа, работа в малых группах

Тема 2.2

Эмоции и культура общения. Эмоциональная информация; направленность эмоциональной экспрессивности говорящего; восприятие эмоциональной информации; эмоциональный слух; исследования эмоционального слуха у «художников» и «мыслителей»; об особенностях восприятия гнева.

Методы: проектная методика, метод «кейс-стади».

Тема 2.3

Современная коммуникация и правила речевого общения. Коммуникативные функции общения: вербальное и невербальное общение Публичная речь, разнообразие ее родов и жанров; диалогизированность речевого общения; агрессивность и демагогичность как недостатки современного речевого общения; разнообразные приемы и средства искажения информации; агональность участников современного речевого общения; максимы Грайса; успешность речевого сотрудничества; современный риторический идеал; тактика публичного выступления Вербальное общение; Невербальное общение.

Методы: проектная деятельность, моделирование ситуаций, работа в малых группах, эссе.

Тема 2.4

Перцептивная сторона общения Формы трансакций. О правильности ведения диалога/ спора Феномен первого впечатления о человеке; перцептивная функция общения; перцептивная сторона общения; формы трансакций, формы трансакта; идентификация, эмпатия, рефлексия; аттракция. Правильность ведения диалога, спора. Анализ характера и системы избранных аргументов. Построение речи; риторические фигуры и тропы, виды аргументов.

Методы: проектная деятельность, презентационная деятельность, деловые игры.

Раздел 3. Профессиональное общение

Тема 3.1

Этика: ее предмет и основные категории. Происхождение терминов этика, мораль нравственность. Историческое изменение предмета этики. Развитие структуры науки этики. Основные проблемы теории морали. Структура и функции морали. Основные категории этики: добро, зло, долг, ответственность, честь, совесть, достоинство, справедливость.

Методы: ролевые игры и упражнения, кейс-стади, деловые и имитационные игры, тренинги, презентации, проектная работа, работа в малых группах.

Тема 3.2. Речевая агрессия и способы ее устранения Понятие «речевая агрессия»; признаки речевой агрессии; мотивация речевой агрессии; способы предотвращения речевой агрессии; способы устранения речевой агрессии; меры против софизмов.

Методы: проектная деятельность, презентационная деятельность, деловые игры.

Тема 3.3.

Способы устранения конфликтов и конфликтных ситуаций. Понятие «конфликт», «конфликтная ситуация». Деструктивные и конструктивные функции конфликтов. Источники и причины возникновения конфликтов. Исходы конфликтных ситуаций. Поведение, располагающее к конфликту. Методы разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество). Общая схема разрешения конфликта. Принцип «выхода чувств», принцип «эмоционального возмещения», принцип «авторитетного третьего», принцип «обнаженная агрессия», принцип «принудительного слушания оппонента», принцип «обмена позиций», принцип «расширения духовного горизонта спорящих».

Методы: проектная деятельность, моделирование ситуаций, работа в малых группах, эссе.

Тема 3.

Деловые коммуникации. Деловая культура: понятие, особенности проявления в деятельности государственного и муниципального служащего. Служебный этикет. Правила телефонных переговоров. Правила работы с документами. Умение не только слушать, но и слышать. Культура приема посетителей. Этикет представлений и знакомств. Культура внеслужебного общения.

Методы: проектная деятельность, презентационная деятельность, деловые игры.

Перечень основной и дополнительной литературы

1. Анопченко Т.Ю. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления. – М.: Издательство: Феникс+, 2010. – 384с.
2. Богомолова М.Н. Технологии делового общения государственных служащих: учебное пособие / М.Н. Богомолова, И.Ю. Васильева, Л.В. Комарова; РАГС при Президенте РФ, Кафедра культурологии и деловых коммуникаций. - М.: Изд-во РАГС, 2010.
3. Деловое общение: Учебное пособие, 3-е издание / Под ред. Кузнецова И. Н.. – М.: Дашков и К, 2011. – 528с.
4. Сидоров П.И., Коноплева И.А., Путин М.Е. Деловое общение: Учебник для вузов - 2-е изд., перераб. – М.: Инфра-М, 2010. – 384с.
5. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 2016.

Дополнительная литература

1. Зарецкая Е.Н. Риторика: теория и практика речевых коммуникаций

2. Дудина И.А. Деловые переговоры. Искусство и ремесло. – М.: Издательство: Феникс+, 2010. – 440с.
3. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. М., 2014
4. В.П. Шейнов. Риторика. Минск, 2008.
5. Богомолова М.Н. Технологии делового общения государственных служащих: учебное пособие / М.Н. Богомолова, И.Ю. Васильева, Л.В. Комарова; РАГС при Президенте РФ, Кафедра культурологии и деловых коммуникаций. - М.: Изд-во РАГС, 2010.
7. Ф. А. Кузин Культура делового общения М.,2012.
8. В.В. Давыдов «Психологический словарь»
9. Е. Никитина. Русская речь. М., 2010
10. Шеламова, Г. М. Культура делового общения при трудоустройстве: учебное пособие/ Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2015.
11. В. И. Курбатов, Стратегия делового успеха, "Феникс" 2016.
12. А.П. Эгидеев. Как располагать к себе людей. М., 2007.
13. А.А. Бодарев. Как становятся великими и выдающимися. М, 2017.
14. В. Капони. Как делать все по-своему. "Питер", 2009.
15. В. Матвеев, В мире вежливости. М., 2007.
16. Э.Я. Соловьёв. Этикет делового человека. М., 2010.
17. В. Зигерт. Руководить без конфликтов. М., 2016.
18. Н. В. Гришина. Общение в трудовом коллективе Л.,2010.
19. Э. Э. Карпинский. Трудовой коллектив М., 2016.
20. С. ДЕРЕБО. Гроссмейстер общения М., 2017.
21. Е. И. Комаров. Организатор и организаторская работа. М., 2015

1.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- специализированные аудитории, залы, снабженные LCD-проекторами, позволяющими демонстрировать слайды;
- компьютерные классы, обеспеченные доступом к ресурсам справочной системы «Консультант+», Internet.

1.5. Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний обучающихся

Доступные ресурсы информационной среды включают:

- электронное хранилище научно-образовательных ресурсов с возможностями удаленного доступа на базе современного телекоммуникационного комплекса;
- базы данных электронных публикаций, электронных периодических изданий научного и учебно-методического направления;
- медиа-студия для проведения телеконференций;
- электронный библиотечный фонд.

Раздел 2. Самостоятельная работа студента.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) «Социально-коммуникативные технологии»

2.1. Самостоятельная работа студентов осуществляется как необходимый компонент изучения дисциплины на протяжении всего курса в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью.

Внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятиям предполагает следующие формы работы:

1. Изучение основной и дополнительной литературы, указанной в библиографическом списке.
2. Подготовку доклада по выбранной теме.
3. Создание проекта по интересующей теме.
4. Выполнение контрольной работы по выбранной теме.
5. Подготовку к деловой игре «Я - лучший руководитель»
6. Работа над созданием кейса «Коммуникативные тропинки»
7. Написание эссе по предложенным темам.

Контроль над самостоятельной работой студентов осуществляется в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости» и с графиком учебного процесса.

2.2. Вопросы темы, выносимые на самостоятельное изучение

Таблица 3.

№№ п/п	Тема	Вопросы темы, выносимые на самостоятельное изучение	Формы контроля СРС
1.1	Общение и этика общения	вопросы межличностных отношений, моральных аспектов человеческого поведения; Общение и этика общения	Презентация, обобщающие изученный материал.
1.2	Проблемы общения в истории, этике и философии; обычаи и традиции общения	Общение в философии Древнего Китая, Древней Индии, Христианском мире, Мусульманская этика общения. Общение в Античном мире. Проблемы общения в период Эпохи Возрождения, Новое время. Проблемы общения в немецкой	Презентация

		философии, в отечественных и зарубежных философских трудах.	
1.3	Структура и функции общения	Общение как многомерный полифункциональный процесс. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Компоненты в структуре общения: познавательный, эмоциональный, поведенческий	Презентация, обобщающие изученный материал, доклады по темам
1.4	Классификация видов общения	Три различные по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию, диалог. В соответствии с выбором ценностных ориентацией и «техники» общения выделяются такие модели как гуманистическое и манипулятивное; «фактическое общение»; игровая форма общения; ненасильственное общение	Тренинг, деловая игра, моделирование ситуаций общения, анализ ситуаций общения, публичное выступление
1.5	Искусство и наука общения	Свойства коммуникабельности; практика невербально-речевого поведения; ораторское искусство; средства массовой коммуникации;	Доклады по теме, деловые игры, моделирование ситуаций

		экстралингвистическая коммуникация	
2.1	Нравственные нормы и конструктивное общение	общекультурные ценности (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство): тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность, все ценности общения самым непосредственным образом связаны с самооценностью человеческого морального достоинства.	Контрольная работа; моделирование ситуаций общения, групповая творческая работа, проектная работа
2.2	Эмоции и культура общения	Восприятие эмоциональной информации; эмоциональный слух; исследования эмоционального слуха у «художников» и «мыслителей»; об особенностях восприятия гнева	Индивидуальные публичные выступления и их анализ, деловая игра
2.3	Современная коммуникация и правила речевого общения. Коммуникативные функции общения:	Максимы Грайса; успешность речевого сотрудничества; современный риторический идеал; тактика публичного	Выполнение аналитических заданий, написание эссе, творческая

	вербальное и невербальное общение	выступления Вербальное общение; Невербальное общение.	групповая работа учащихся
2.4	Перцептивная сторона общения Формы транзакций. О правильности ведения диалога/ спора	Анализ характера и системы избранных аргументов. Построение речи; риторические фигуры и тропы, виды аргументов.	Экспертиза полемических выступлений, выполнение аналитических заданий
3.1	Этика: ее предмет и основные категории	Развитие структуры науки этики. Основные проблемы теории морали. Структура и функции морали.	Устные выступления.
3.2	Способы устранения конфликтов и конфликтных ситуаций	Общая схема разрешения конфликта. Принцип «выхода чувств», принцип «эмоционального возмещения», принцип «авторитетного третьего», принцип «обнаженная агрессия», принцип «принудительного слушания оппонента», принцип «обмена позиций», принцип «расширения духовного горизонта спорящих»	Публичные выступления, моделирование ситуаций, анализ ситуаций, деловая игра Участие в презентации, проектная методика
3.3	Деловая культура: понятие, особенности проявления в деятельности	Деловая культура: понятие, особенности проявления в деятельности государственного и муниципального служащего. Служебный этикет. Правила телефонных переговоров. Правила работы с документами. Умение не только слушать, но и слышать.	Публичные выступления, моделирование ситуаций, анализ ситуаций, деловая игра Участие в презентации, проектная методика, участие в презентации

		Культура приема посетителей. Этикет представлений и знакомств. Культура внеслужебного общения	
4.1	Формирование и роль этики	Этика и этикет, соотношение общей и профессиональной этики.	Выполнение аналитических заданий.
4.2	Профессиональные и нравственные требования к личности	Общие принципы служебного поведения. Функции этикета на рабочем месте. Основные принципы этикета.	Презентация

Раздел 3. Контроль знаний и компетенций.

Формы контроля обусловлены спецификой заданий и могут представлять собой:

1. Устный опрос
2. Тестирование
3. Публичное выступление
4. Рецензирование публичного выступления
5. Анализ ситуаций
6. Моделирование ситуаций общения
7. Проверку письменных заданий
8. Выполнение творческих заданий по результатам самостоятельной теоретической подготовки
9. Участие в деловой игре
10. Участие в презентации

3.4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Социально-коммуникативные технологии»

3.1. Примерные темы контрольных работ

1. Внутренняя «коммуникация» как общение с самим собой
2. Вербальная коммуникация
3. Невербальная коммуникация
4. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.
5. Барьеры в общении и их преодоление

6. Управление конфликтными ситуациями
7. Построение публичного выступления
8. Рефлексия как потенциал конструктивного общения
9. Разрушительные модели поведения
10. Искусство профессионального слушателя
11. Проблемы моральных ценностей общения в философии Древнего Китая
12. Философия общения как искусство (Демокрит)
13. Общение как равноправный диалог (Сократ)
14. Техника речевого общения Платона
15. Самоценность человеческого общения (Аристотель)
16. Как добиться взаимопонимания
17. Толерантность в общении
18. Конструктивное межличностное общение
19. Как предупредить конфликты
20. Как разрешить конфликты
21. Диалог и спор
22. Защити себя от манипулятора
23. Способы устранения речевой агрессии
24. Особенности восприятия человека человеком, проявляющиеся в деловом общении
25. Средства общения в деловых коммуникациях
26. Ведение деловых переговоров
27. Психологические основы деловой беседы. Приемы снятия эмоционального напряжения
28. Техника слушания в деловом общении
29. Манипуляции в деловом общении и приемы их нейтрализации
30. Влияние профессионального общения на развитие личности
31. Конфликты в организации и способы их регулирования
32. Конфликтогены и их роль в возникновении и развитии конфликта
33. Конфликтные личности: особенности общения
34. Эффективные приемы невербального поведения в конфликте
35. Индивидуальные стратегии поведения в конфликте
36. Последствия конфликта
37. Профессиональная этика и этикет: принципы и теории.
38. Нравственность – существенный компонент духовной культуры государственных и муниципальных служащих.
39. Общие принципы служебного поведения государственных служащих.
40. Общение и его роль в развитии личности.
41. Понятие речевого этикета. Роль этикета в деловом общении.

3.2. Примерные темы рефератов

1. Специфика делового общения и его виды.
2. Стратегии ведения переговоров и их стадии.

3. Технология подготовки и проведения пресс-конференции
4. Логико-риторические приемы манипулятивного общения.
5. Основные этапы подготовки презентации и их характеристики.
6. Технология формирования профессионального имиджа.
7. Приемы, используемые при работе с аудиторией.
8. Композиционно-логическое построение речи.
9. Логическая структура спора. Основные приемы и уловки.
10. Коммуникативные навыки и умения.
11. Мастерство эфирного выступления
12. Особенности невербального языка делового общения.
13. Жанры публичной коммуникации.
14. Структурные модели коммуникации.
15. Коммуникативные и психологические барьеры.

3.3. Тестовые вопросы:

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;

- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.

Вопрос 6. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 7. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 8. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

Вопрос 9. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

Вопрос 10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 5) ответственны в принятии решений.

Вопрос 11. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

Вопрос 12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 13. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 14. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;

- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Вопрос 16. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 17. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 18. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 19. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 20. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;

- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

Вопрос 21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 22. Какой должна быть дистанция в деловом общении?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 23. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Вопрос 24. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 25. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Методы, используемые для формирования и развития компетенций

Для развития указанных компетенций используем следующие методы обучения: Лекции, семинарские занятия, практические индивидуальные задания, проектный метод, метод «кейс-стади», моделирование ситуаций, деловая игра, тесты, анкетирование, написание творческих работ и эссе.

3.6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины (модуля) «Социально-коммуникативные технологии»

Изучение дисциплины «Социально-коммуникативные технологии» следует начать с поиска и подбора литературы.

Для качественного и всестороннего изучения потребуются, как энциклопедические словари, статистические справочники, так и периодические источники – статьи в журналах, опубликованные материалы ежегодных конференций по проблемам теории коммуникации.

Плановые, аудиторные занятия для студентов не дневных форм обучения преследуют иные цели и должны строиться по-другому.

Перед каждым плановым занятием студент-заочник должен ознакомиться, посредством учебников и других источников, с материалами по тем теоретическим направлениям, которым будет посвящена лекция. Знакомство с материалом считается завершённым, когда обучаемым выделена совокупность смысловых структурных элементов материала, состоящей из:

- перечня тезисов смысловых единиц анализируемого текста.
- перечня основных понятий рассмотренного смыслового блока.
- перечня неясных вопросов, которые требуют пояснения преподавателя.

Из всей совокупности неясных вопросов каждого студента составляется общий на всю группу ранжированный ряд проблемных мест в учебном материале.

На основании данной проблемной информации преподаватель и строит порядок и глубину изложения материала на лекции. И именно данный учебный материал предстоит освоить студентам на учебных занятиях.

Особое внимание следует обратить на освоение понятийного аппарата предметной области дисциплины.

Понятия - это форма существования всякой науки, поэтому для адекватного общения с преподавателем, для становления обучаемого как специалиста особенно важно выстроить и использовать более широкий и полный спектр понятийных отношений, характеризующий теоретическую и методологическую подготовку обучаемого в рамках учебной программы. Прежде всего, при изучении такой дисциплины как «Социально-коммуникативные технологии», следует обратить внимание на изучение и освоение таких понятий как «коммуникация» и «информация», «коммуникативная личность», «коммуникатор» и «коммуникант», «модели коммуникации», «средства массовой информации» и «средства массовой коммуникации», «массовая коммуникация», «связи с общественностью»,

«коммуникативные и коммуникационные процессы», «межличностная коммуникация» и т.п.

Важно отчетливо сознавать, какие из понятий задействованы в том или ином конкретном рассуждении для объяснения и раскрытия проблемных вопросов при ответе.

Формируя понятийный аппарат, студент уже на начальном этапе освоения дисциплины получает возможность уяснить место конкретной изучаемой темы или проблемы в рамках предметного поля всей учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

Помимо понятийного аппарата должен происходить рост освоения теоретико-методологических основ дисциплины.

Теория и методология выполняют свои важнейшие функции: теория позволяет использовать накопленные знания, приобщить собственные усилия по освоению коммуникативной проблематики к работе всего научного сообщества.

Методология позволяет выбрать эффективный и перспективный путь дальнейшего обогащения знаниями, добываемыми как в рамках теоретических, так и эмпирических исследований.

Теория и методология в своей основе являются ключом к систематизации научного знания с той лишь разницей, что в теории делается акцент на аккумуляцию результатов познания, а в методологии - на принципы и пути получения нового достоверного знания по актуальным проблемам.

В целом, в сложном комплексе теоретико-методологических основ теории коммуникаций следует ориентироваться на признанные научные школы, направления и концепции, которые имеют социологическую или социально-психологическую природу.

Поэтому обучаемые должны познакомиться с основами и сущностью основных теоретических разработок и концепций, объясняющих природу, принципы, роль и значение, функциональную основу множества коммуникационных процессов, в том числе и массовой коммуникации, пронизывающих современное общество.

Важную часть освоения теоретико-методологических основ данной учебной дисциплины составляет изучение социологических истоков становления и развития теории коммуникации, где предполагается анализ и освоение различных социологических и социально-психологических направлений и концепций, занимавшиеся в той или иной мере исследованием проблем коммуникации.

Для правильного самостоятельного освоения такого сложного теоретического материала, обучаемые должны познакомиться с первоисточниками, т.е. теми научными работами, которые были созданы авторами данных научных направлений и концепций, справочной и энциклопедической литературой.

Обучаемые должны хорошо ориентироваться в данном массиве информации. Они должны знать:

- исторический период создания данного направления или концепции;
- авторов этих теоретических направлений и теории;
- природу и генезис их формирования и развития;
- основные теоретические идеи и положения, которые выдвигаются и развиваются в контексте каждого из теоретических направлений и концепций, лежащих в основе общей теории коммуникации.

Кроме стандартной формы отношений с профессорско-преподавательским составом во время занятий, студент должен владеть другими формами педагогических отношений - в первую очередь взаимодействие с преподавателями во время консультаций и т.п.

Важной составляющей работы со студентами является организация их самостоятельной работы.

Возможны различные способы её осуществления, но наиболее существенной и эффективной можно считать написание студентами целого ряда контрольных и зачетных материалов, подготовку презентационного материала, которые предполагают самостоятельную проработку всего учебного материала по курсу.

При написании реферативных работ студенту необходимо определить совместно с преподавателем их тематику и ответить на главные вопросы, определяющие основное содержание работы.

Для ответов на поставленные вопросы и освещение содержания работ студент должен пользоваться литературой, которая определена в программе данного учебного курса.

3.7. Вопросы к экзамену

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации.
2. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии.
3. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
4. Характеристика коммуникационного процесса.
5. Понятие и виды делового общения.
6. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
7. Уровни коммуникации.
8. Сущность и понятие коммуникаций в управлении.
9. Коммуникационный процесс: элементы, этапы, каналы, уровни, функции.
10. Основные виды и формы коммуникаций.
11. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
12. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.
13. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
14. Организация специальных событий.
15. Информация: понятие, виды.
16. Процесс слушания: социально-психологические рекомендации.

17. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
18. Методика «5С» коммуникаций.
19. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
20. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
21. Искусство рассуждать и убеждать.
22. Барьеры слушания.
23. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.
24. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
25. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
26. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
27. Роль информации в деловом общении.
28. Психологические приемы эффективных коммуникаций.
29. Классификация причин неэффективных коммуникаций.
30. Неэффективные коммуникации как причина возникновения конфликтов.
31. Структура, модель, динамика этапы конфликтов в организации.
32. Методы управления конфликтом.
33. Специфика деловой переписки.
34. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
35. Процедура приема посетителей.
36. Правила ведения делового телефонного разговора.
37. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
38. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
39. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
40. Национальные стереотипы в коммуникациях.
41. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
42. Коммуникации в управлении талантами.
43. Особенности коммуникаций в презентациях.
44. Управление стрессом в публичном общении.
45. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.
46. Речевая коммуникация. Структура речевой коммуникации.
47. Коммуникативные намерения. Социальные и ситуативные роли коммуникантов.
48. Механизмы и принципы общения. Понимание и непонимание.
49. Особенности делового общения.
50. Виды и формы делового общения. Стили общения.
51. Речевая культура делового разговора. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, чистота, доступность.
52. Этапы переговоров.
53. Тактики ведения переговоров.
54. Этика и этикет делового общения.

55. Служебная документация. Документы для внутреннего пользования.
56. Документы для внешнего пользования. Виды деловых писем.
57. Какими этическими принципами должны определяться деловые отношения.
58. Из чего складывается этикет делового человека.
59. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
60. В чем состоит сущность такого способа работы в группе, как мозговой штурм.

Показатели, критерии и оценивание компетенций по этапам их формирования

В рамках балльно-рейтинговой системы на экзамен отводится 20 баллов из 100 балльной рейтинговой оценки.

3.8. Методические материалы по процедуре оценивания

Для контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме ответов на вопросы.

Итоговая оценка по дисциплине проставляется в приложение к диплому.

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к сдаче экзамена.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы.

20% из 100% (или 20 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам экзамена;

20% из 100% (или 20 баллов из 100) - вклад по результатам выполнения контрольных домашних заданий;

20% из 100% (или 20 баллов из 100) - вклад по результатам подготовки реферата;

20% из 100% (или 20 баллов из 100) - вклад по результатам участия в практических занятиях.

20% из 100 (или 20 баллов из 100) - вклад по результатам тестирования

Шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную (бинарную):

- оценка **удовлетворительно** выставляется при условии, если студент набрал от 50 до 65 баллов;
- оценка **хорошо** выставляется при условии, если студент набрал от 66 до 75 баллов;

- оценка **отлично** выставляется при условии, если студент набрал от 76 до 100 баллов.
- 100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

Разработчики:

к.с.н., доцент

Ушакова С.И.

Руководитель программы

«Международная экономическая безопасность», доцент, к.э.н.,

Глинская М.В.