Ю.В.ИВАНОВА

ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО КУЛЬТУРЕ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИСКУССТВ»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной и воспитательной работе _____ Е.В.Горбылева
«_____» _____ 20____г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 052a556b0039ad5f8c4f749b3ade26ca30
Владелец: Подгузова Елена Евгеньевна
Действителен: с 05.08.2022 по 29.10.2023

Обсуждена на заседании кафедры:
Зав. кафедрой _____ / Ю.В. Иванова
Протокол № 5
От «25» июня 2020г.

Ю.В.ИВАНОВА

ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

учебная (рабочая) программа дисциплины для обучающихся по направлению 51.03.03 Социально-культурная деятельность, **направленности (профилю) –** Постановка и продюсирование культурно-досуговых программ; **форме обучения:** заочной

Год начала подготовки - 2020

Смоленск
2022

1. Информация о дисциплине

1.1. Предисловие

Современные условия жизни людей все острее ставят проблему культуры межличностного общения. Разнообразные сферы деятельности современного человека расширяют рамки коммуникации /лат. communicatio – «общение», «сообщение»./ Общение – это и политика, и экономика, и международные отношения, т.е. связь людей разных национальностей, разных культур, и спорт, и, естественно, семья, взаимоотношения в разнообразных коллективах (дружеских, профессиональных), в научных кругах и т.д. Именно в процессе общения реализуются разносторонние личностные возможности индивидуума. А ведь личность – сложнейшее психологическое образование, которое оценивается со стороны социальной и нормативной – степени усвоения норм, правил, культуры поведения, активности и индивидуальных особенностей, сплава природных и приобретенных качеств ума, воли и чувств.

К студентам института искусств предъявляются особые требования, обусловленные профилем их будущей профессиональной деятельности: культура личности, эрудиция, высокий нравственный уровень, коммуникабельность, умение моделировать свое поведение в любой ситуации. Именно поэтому в учебный стандарт включен особый пропедевтический курс «Основы коммуникативной культуры», который призван заложить основы дальнейшего развития положительных сторон личности студента и определения недостатков, препятствующих успешной работе в данной области. Коммуникативная культура – это совокупность норм и правил межличностного общения в социуме на определенном этапе его развития. Для студентов необходимо осмысление своей личности, определение правильного имиджа, уяснение собственной общественной роли, овладение навыками самопознания и самосовершенствования в области практического человековедения, внутренней культуры.

1.2. Содержание учебной дисциплины и виды учебной работы

Основы коммуникативной культуры – курс, который является комплексным и пропедевтическим, помогающим сформулировать коммуникативные компетенции учащихся, необходимые в будущей профессиональной деятельности работникам социально-культурной сферы.

Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена; потребность в общении; мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие; основные функции общения; предмет общения и средства общения; основные виды и типы межличностного общения; основные структурные компоненты процесса общения; восприятие человека человеком; взаимодействие как компонент общения; общение и межличностные отношения; общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности; общение и нравственные установки человека; характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении; роль и место этикета в составе коммуникативной культуры; коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество; сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности; профессиональная этика организатора; основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.

Речевое общение. Предмет и основные категории риторики. Национально-этнические и исторические особенности повседневной и публичной речи. Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь; риторика и речевое поведение человека; риторика и лингвистика; речевое событие дискурс. Речевая ситуация. Речевое действие. Речевой поступок. Требования к поведению говорящего. Законы современной общей риторики. Стратегии речевого поведения. Риторика специалиста социально-культурной деятельности.

Деловая риторика. Особенности официально-делового общения. Убеждение и манипулирование. Языковое выражение доводов. Средства изобразительности и выразительности. Создание текста в сфере делового общения. Деловая переписка. Приемы речевого воздействия. Деловые переговоры. Стратегия слушающего. Стратегия говорящего. Групповые формы деловых переговоров. Методы коллективного принятия решений. Коллективные двухсторонние деловые переговоры. Дискуссия.

Мода. Внешний вид. Искусство соответствовать социально-психологической ситуации. Эстетические основы и техника движения. Процесс общения, методы общения. Техника общения.

Виды учебной деятельности для заочной формы:

практические занятия; семинарские занятия; лекции

контрольные работы: -

зачёт: - 3 семестр

экзамен: -

2.Учебная (рабочая) программа дисциплины

2.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы коммуникативной культуры» являются – обучение студентов практическому овладению языковым формам общения и практическому овладению способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи курса:

1) овладение основами теоретических положений коммуникативной культуры;
2) приобретение практических навыков ведения коммуникативного процесса в различных ситуациях на высоком уровне, моделирование поведения в соответствии с поставленными целями;
3) освоение приемов самоанализа и анализа межличностных отношений в различных сферах жизнедеятельности;
4) развитие коммуникативных способностей и устранение личностных недостатков;
5) овладения правилами этикета в формальной и неформальной сферах общения
6) приобретение высокого личностно-профессионального имиджа работника социокультурной сферы.

2.2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Основы межкультурной коммуникации – дисциплина, которая относится к блоку дисциплин общекультурологического и социально-культурного цикла, входит в вариативную часть. Логически и содержательно-методически она связана с дисциплинами «Философия», «Социология», «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Литература: отечественная литература», «Литература: зарубежная литература», «Основы политологии», «Социально-культурная работа за рубежом», «Основы журналистики» и другими дисциплинами гуманитарного блока.

2.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

ОК 5 способностью к коммуникации в письменной и устной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1) Знать:
- систему современного русского и иностранного языков;
- нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка;
- орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка;
- нормы пунктуации и их возможную вариантность;
- фонетические нормы русского и иностранных языков;
- специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста;
- литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка.

2) Уметь:
- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения на повседневно-бытовом уровне;
- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;
- свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет;
- свободно выстраивать коммуникационную деятельность в письменной и устной формах;

3) Владеть:
- базовыми видами устной и письменной коммуникации;
- различными формами, видами устной и письменной коммуникации;
- иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов;

ОК 6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1) Знать:
- структуру общества как сложной системы;
- структуру коллектива; особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека;
- основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.

2) Уметь:
- корректно применять знания о коллективе как системе в различных формах социальной практики;
- выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;
- самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.
3) Владеть:
- способностями к конструктивной критике и самокритике;
- умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях;
- навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.

2.4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Заочная форма обучения:

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр по очной форме обучения	Недели семестра по очной форме обучения	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах по очной форме обучения				Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) форма промежуточной аттестации (по семестрам) по очной форме обучения
				Лекции	Семинары	Практические	Самостоятельная работа	
1.	Раздел 1. Основы коммуникации: теория, виды, уровни	1		6	-	2		
2.	Раздел 1. Основы коммуникации: теория, виды, уровни	2		-	2	2		
3.	Раздел 2. Коммуникативная культура и этикет	3		-	2	2		зачёт

2.5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Содержание дисциплины «Основы коммуникативной культуры» основано на системно-структурном и междисциплинарном подходах к ее изучению, предусматривает развитие умений спонтанного реагирования в процессе коммуникации, формирование психологической готовности к реальному иноязычному общению в различных ситуациях. Будущему специалисту необходимо не только овладеть необходимыми знаниями, но и уметь находить разнообразные варианты самостоятельного и творческого принятия решений, осознавать ответственность за принятые решения.

В процессе изучения дисциплины «Основы коммуникативной культуры» происходит формирование общекультурных компетенций выпускников. С этой целью в процессе освоения обучаемыми учебного предмета широко используются различные образовательные технологии, в том числе и технологии интерактивного обучения (проблемно-речевые и творческие упражнений, дискуссии, работа в малых группах, технология ситуативного моделирования, технология развития критического мышления, технология «дебаты» и др.).

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе таких активных форм проведения занятий как ролевые и деловые игры, мультимедийные лекции, презентации с последующим обсуждением.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ, предполагающие организацию обучения как продуктивной деятельности в режиме взаимодействия обучающихся друг с другом и с преподавателем.

Согласно учебному плану количество часов по дисциплине – 108, из них проводимых в интерактивной форме – 3 часа по заочной форме обучения.

Интерактивные образовательные технологии, используемые на аудиторных занятиях:

Заочная форма обучения:

Тема (раздел)	Виды учебной работы	Используемые интерактивные технологии	Количество часов
Основы коммуникации: теория, виды, уровни	Лекция	Лекция визуализация	2
Коммуникативная культура и этикет	Семинарское занятие	Работа в малых группах	1
Итого часов: 3			

2.5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план (заочная форма) 108/16ч/ 3 зач.ед.

№ п/п	Название темы	практические	семинар.	лекции	сам.работа	всего
Раздел 1. Основы коммуникации: теория, виды, уровни						
	I СЕМЕСТР					
1	1. Общая характеристика коммуникативного процесса 2. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена 3. Виды коммуникации: вербальная и невербальная. 4. Формы речевой коммуникации: диалог, монолог. 5. Устноречевая и письменноречевая коммуникация (умение слушать, умение говорить; навыки и умения письма и чтения)	4	-	2	30	36
	II СЕМЕСТР					
2	1. Межличностная коммуникация (понятие, основные виды и типы межличностного общения; чувства и эмоции как коммуникативные действия) 2. Коммуникация в малых группах 3. Массовая коммуникация	2	-	2	30	34

	4. Коммуникация в организациях 5. Публичная коммуникация 6. Межкультурная коммуникация					
Раздел 2. Коммуникативная культура и этикет						
	III СЕМЕСТР					
3	1. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры 2. Восприятие человека человеком. Типология личностей; личностные качества (характеристики), формирующие личностный имидж 3. коммуникативные барьеры и пути их преодоления 4. Этапы общения с точки зрения этикета; общие положения (знакомство, представление, приветствие, прощание) 5. Деловой этикет в деловом общении различных типов 6. Этикет в неофициальной сфере общения 7. Современные тенденции в развитии коммуникативной культуры личности	4	-	2	32	36
	Итого:	6	4	6	92	108

Содержание:

Раздел 1. Основы коммуникации: теория, виды, уровни

Тема 1. Общая характеристика коммуникативного процесса.

Определение общения (коммуникативного процесса). Составляющие элементы процесса: адресант, источник информации, адресат. Каналы восприятия информации. Дистанционные территории коммуникации: интимная, личная, социальная, формальная, публичная. Способы общения. Стратегия и тактика общения. Средства общения. Общение и мышление.

Тема 2. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.

Потребность в общении, обусловленная «общественной сущностью» человека. Мотивы, определяющие вступление в социальное взаимодействие. Основные функции общения. Структурная схема (общая) любой коммуникации. Моделирование поведения, выбор модели коммуникации. Механизмы воздействия на личность в коммуникации.

Тема 3. Виды коммуникации: вербальная и невербальная

Основная специфика коммуникации состоит в том, что в процессе интерсубъективного взаимодействия субъективный мир одного человека открывается для других людей. Смысловым аспектом социального взаимодействия выступает коммуникативный процесс, поскольку любое индивидуальное действие реализуется в условиях прямых либо опосредованных отношений с другими людьми. Действия, которые ориентированы на их осмысленное восприятие другими людьми, принято называть “коммуникативными действиями”. Разделяют коммуникативный процесс и отдельные коммуникативные акты, составляющие его. Т.М.Дридзе считает, что структура коммуникативно-познавательного процесса формируется структурами действий порождения и интерпретации текстов (сообщений), в которых отдельные слова выступают как знак-квазиобъект [4, с.133]. Подобную точку зрения имеет немецкий исследователь Ю.Хабермас, утверждающий, что понятие “коммуникативного действия” основывается на взаимодействии минимум двух, способных к вербальному действию, субъектов. То есть Ю. Хабермас считает главной характеристикой социального действия не просто взаимодействие, а взаимодействие вербальное, знаковое, символическое [5, с.200].

Передача любой информации возможна путем знаковых систем. Выделяют вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется язык) и невербальную, использующую разнообразные невербальные знаковые системы.

Тема 4. Формы речевой коммуникации: диалог, монолог

В зависимости от направленности речевого потока при коммуникации выделяют диалогическую и монологическую речь.

Диалогом называется форма речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, характеризующаяся ситуативностью (зависимостью от обстановки разговора), контекстуальностью (обусловленностью предыдущими высказываниями), непроизвольностью и малой степенью

организованности (незапланированным характером). Диалог обычно противопоставляется монологу. Подвидом диалога является полилог, возникающий при числе участников речевого общения, большем двух.
Монолог - форма речи, образуемая в результате активной речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически не связанная с речью собеседника ни в содержательном, ни в структурном отношении. Монолог противоречив по своей сути: с одной стороны, раз человек заговорил, значит, он рассчитывает на общение, с другой — монолог абсолютно не приспособлен к непосредственному общению, он предполагает, что слушающий только слушает, но не отвечает.
Основные коммуникативные ситуации употребления монолога — сфера искусства, ораторские выступления, общение по телевидению и радио, ситуация обучения. В бытовом общении монологическая речь встречается редко.

Тема 5. Устноречевая и письменноречевая коммуникация (умение слушать, умение говорить)

Устноречевая коммуникация характеризуется довольно слабой подготовленностью, необратимостью, автоматизмом в употреблении языковых средств и способов изложения информации.
Задача устноречевой коммуникации — добиться того, чтобы в сознании слушателя возникла та информация, которую выражал говорящий. Если в сознании собеседников варианты решения задачи совпадут, информация будет воспринята и осмыслена одинаково. В противном случае ситуация осложнится: говорящий будет искать более удачную форму высказывания, а слушающий попытается точнее понять смысловое содержание.
Отвечая на вопрос «Кто участвует в коммуникации?», мы должны представить себе роли, которые выполняют собеседники в ситуациях общения.
Говорение как вид устноречевой коммуникации. Говорение – вид устноречевой деятельности, обусловленный выражением мыслей и чувств как в инициативной, так и в реактивной формах. Высшим уровнем говорения является динамичная, спонтанная, инициативная речь.
Роль говорящего продуктивна. Говорящий не только передает слушателям информацию, но и сообщает свое отношение к ней и воздействует на восприятие слушателями фактов, определений, явлений, дополняя их своими рассуждениями.
Письменная речь реализует умения выражать мысли в письменной форме Если человек с детства стремится писать аккуратно, четко, грамотно, у него со временем развиваются и прочие навыки, необходимые для формирования умений в письменноречевой коммуникации.

Тема 6. Межличностная коммуникация (основные виды и типы межличностного общения)

К числу базовых понятий теории межличностного общения можно отнести такие, как «межличностный контакт», «межличностное взаимодействие», «межличностные отношения», «межличностное общение», «межличностная коммуникация». Каждое из них фиксирует разнообразие целей и задач, которые стоят перед людьми в процессе общения.
Понятие «межличностный контакт» указывает на саму возможность общения, поскольку обозначает то, что люди находятся в пределах доступности для восприятия друг друга, при этом физически и психологически направлены друг на друга.
Понятие «межличностное взаимодействие» подчеркивает активность общающихся, позволяя более пристально исследовать формы и виды индивидуальных действий, приводящих к взаимным изменениям поведения, деятельности, отношений и установок.
Понятие «межличностные отношения» акцентирует эмоционально-чувственный аспект взаимодействия, временные параметры общения, поскольку только при условии постоянной межличностной связи путем непрерывного обмена личностно значимой информацией возникает взаимная эмоциональная зависимость вступивших в контакт людей.

Тема 7. Коммуникация в малых группах

Одной из самых распространенных в социальных науках выступает классификация видов коммуникации на основании уровня или контекста, в котором она осуществляется. По этому критерию выделяют следующие виды коммуникации: межличностную, групповую и массовую. Явление групповой коммуникации возникает прежде всего, при непосредственном общении людей в малых группах.

Малой группой обычно называют небольшое число людей, хорошо знают друг друга и постоянно взаимодействующих между собой. Качество определений малой группы в литературе приближается сотне, но чаще всего в них указывается на следующие признаки:
-контактность — возможность каждого члена группы общаться друг с другом, воспринимать и оценивать друга, обмениваться информацией;
целостность — социальная и психологическая общность индивидов, входящих в группу, позволяющая воспринимать их как единое целое;
-стабильность состава, обусловленная прежде всего индивидуальной неповторимостью и незаменимостью участников;
Особого внимания заслуживает вопрос о границах малой группы, поскольку численность влияет на ее характеристики. Нижним пределом группы обычно называют диаду или триаду.
Диада состоит из двух человек, социальное начало в диаде еще только зарождается, отсюда проистекают ее особенности: субъективность, взаимные чувства и пристрастия как основа существования диады.
Триада — активное взаимодействие трех человек, обладает качественно отличающимися от диады свойствами: возможностью создания качественно новой позиции — наблюдателя, что добавляет существенный момент к возникающей системе взаимоотношений.
Практика экспериментальных исследований показывает, что верхний предел группы может составлять 10, и 20 человек
Разновидности малых групп. Обилие малых групп в обществе обусловливает их разнообразие, что в свою очередь ставит проблему типологизации.

Тема 8. Массовая коммуникация

Массовая коммуникация - процесс распространения информации, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п. с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др).
Средства массовой коммуникации (СМК) — это передатчики, благодаря которым происходит распределение информационных сообщений на большие территории;
Массовая коммуникация прежде всего характеризуется:
-социальной значимостью информации, способствующей повышению мотивированности массовой коммуникации;
-массовостью аудитории, которая вследствие ее анонимности требует тщательно продуманной ценностной ориентации;
-многоканальностью и возможностью выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность массовой коммуникации.
Массовая коммуникация выполняет роль регулятора динамических процессов социальной психики; роль интегратора массовых настроений.
Уникальность коммуникационного процесса в СМК связана с его следующими свойствами:
диакронность - коммуникативное свойство, благодаря которому сообщение сохраняется во времени;
диатопность — коммуникативное свойство, позволяющее информационным сообщениям преодолевать пространство;
мультиплицирование — коммуникативное свойство, благодаря которому сообщение подвергается многократному повторению с относительно неизменным содержанием;
симультанность — свойство коммуникационного процесса, позволяющее представлять адекватные сообщения множеству л* практически одновременно;
репликация— свойство, реализующее регулирующее воздействие массовой коммуникации.

Тема 9. Коммуникация в организациях

Коммуникация в организации – это информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.
В широком смысле понятие «организация» применяется к биологическим, социальным и к техническим объектам.
Каждая организация имеет внутреннюю и внешнюю среду, в которых осуществляется операциональная деятельность. Внутренняя среда организации – это та часть общей среды, которая находится в рамках организации.
Для оценки организационной культуры важно знать, какими критериями руководствуются в организации при продвижении работников по службе.
Организационную структуру можно рассматривать как формальную сеть передачи информации, обеспечивающую необходимый уровень эффективности. Она определяет принципы распределения труда, структуру и размеры подразделений, правила делегирования полномочий.

Тема 10. Публичная коммуникация

Под публичной коммуникацией обычно понимают вид устного общения, при котором информация в обстановке официальности передается значительному числу слушателей. Для публичных коммуникаций характерна передача информации, затрагивающей общественный интерес, с одновременным приданием ей публичного статуса. Публичный статус подразумевает сообщение информации лицом, обладающим определенным социальным статусом, т.е. формально установленным или молчаливо признаваемым местом индивида в иерархии социальной группы.

При публичном общении слушатели должны находиться в поле зрения говорящего. В целом слушатели, как правило, — это специально организованная аудитория, и ее параметры должны быть известны говорящему. Слушатели являются в определенной степени заинтересованной аудиторией, специально пришедшей послушать выступающего в силу своей социальной роли (например, работники организации, студенты, прихожане, сторонники политической партии и т.д.).

Формы публичной коммуникации развивались в соответствии с потребностями общества. Публичная коммуникация существовала еще в дописьменном обществе, ее прообразом можно считать синкретичные ритуальные формы общения шамана и племени. С возникновением государства и формированием литературного языка выделились отдельные виды публичной коммуникации в соответствии с государственными институтами. Они были описаны Аристотелем в трактате «Риторика» и получили название речей: речь показательная (на торжественном собрании), речь судебная (в народном суде), речь совещательная (в народном собрании). Целью таких речей было объединение людей, установление справедливости в споре, обеспечение будущей безопасности.

С появлением письменности, особенно книгопечатания, устная публичная речь стала делить свои функции с письменными текстами, а в сфере управления государством была оттеснена письменной речью.

Тема 11. Межкультурная коммуникация

В процессе коммуникации происходит обмен сообщениями, т.е. осуществляется передача информации от одного участника к другому. Так как люди не умеют общаться непосредственно – скажем, с помощью электрических импульсов, посылаемых от одного мозга к другому, – информация кодируется с помощью определенной символьной системы, передается и затем декодируется, или – шире – интерпретируется адресатом сообщения. К-ция имеет место всегда, когда какому-либо поведению или его результату приписывается некоторое значение и они выступают как знаки или символы. Смыслы, создаваемые в процессе общения, не совпадают даже у людей, говорящих на одном и том же языке, выросших в одной и той же культуре. При коммуникации людей разных культур и языков понимание становится ещё более сложным.

Общение, осуществляемое в условиях значительных культурно обусловленных различий коммуникативной компетенции его участников, влияющих на эффективность коммуникативного события, называется межкультурной коммуникацией. Под коммуникативной компетенцией при этом понимается знание используемых при коммуникации символьных систем и правил их функционирования, принципов коммуникативного взаимодействия, а также знания об устройстве внешнего мира (личный опыт индивидуума; базовые знания о мире, вследствие нашей принадлежности к различным национальным, этническим, социальным, религиозным, профессиональным и другим группам). Кросс-культурная коммуникация - конкретный феномен в двух или более культурах.

Раздел 2

Раздел 2. Коммуникативная культура и этикет

Тема 12. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры.

Этикет, понятие и общая характеристика. Принципы формирования этикета. Многоплановость «статуса» этикета. Этикет как составная часть коммуникативной культуры. Элементы этикета, их роль в формировании воспитанного человека. Литература по этикету. Истоки этикета. Этикет в древнем обществе: Египет, Эллада, Древний Рим, Императорский Китай, Древняя Русь. Этикет у различных народов. Этикет в средневековой Франции. Этикет в России: от Петра 1 до наших дней.

Тема 13. Восприятие человека человеком. Типология личностей, личностные характеристики (качества), формирующие имидж человека. Общая характеристика межличностных отношений. Типология личностей по типу темперамента (холерики, сангвиники, флегматики, меланхолики).

Особенности типологии академика И. П. Павлова. Набор личностных характеристик для каждого типа личности. Личность и стиль общения (поведения). Восприятие людей различных типов в межличностной коммуникации в разных сферах. Совмещение и не совмещение личностных особенностей и влияние этого процесса на результат коммуникации. Тестирование на определение типа личности по темпераменту.

Тема 14. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.

Психологические свойства комплексов. Признаки закомплексованной личности: чувство неполноценности, вины, неуверенность в личностных и профессиональных позитивных качествах и др. Виды комплексов. Практические советы по их преодолению. Анализ методик «Самореализация личности», «Любят ли вас окружающие?», «Я самая обаятельная и привлекательная».

Тема 15. Этапы общения с точки зрения этикета; общие положения (знакомство, приветствие, представление, прощание).

Приветствие и его связь с типом общения и коммуникативным статусом общающихся. Различные формы знакомства и этикет. Представление, его модели. Прощание как завершение коммуникации и его связь с типом общения и коммуникативным статусом общающихся.

Комплементы и их типы: прямой, косвенный, скрытый, сравнение и пр. Особенности, стиль, механизм произнесения комплемента. Формы ответа. Комплименты в различных видах общения. Комплементы с точки зрения голосовых особенностей участников.

Наука о собственных именах – ономастика. Именование человека – имя, отчество, фамилия. Исследования о личных собственных именах. Классификация имен: полные, сокращенные(уменьшительные). Виды уменьшительных форм имен (бессуфиксные, с суффиксом «к» и пр.), их роль в коммуникации. Частота употребления отдельных имен. Имена в официальной и неофициальной сферах общения.

Имена при обращении. Употребление отчеств в различных ситуациях.

Местоимения «Ты и Вы», их роль в коммуникации. Особенности русского обращения. Обращение у других народов.

Визитные карточки и их роль на различных этапах коммуникативного процесса. Из истории визитных карточек. Открытка как элемент межличностных отношений в коммуникации.

Анализ методик «Способы запоминания имен: механический, ассоциативный и комбинированный», «Умеете ли вы делать комплементы?»

Тема 16. Деловой этикет в деловом общении различных типов.

Понятие делового общения. Виды делового общения. Этикет в деловом мире. Этикет деловой беседы (переговоров).

Методы ведения деловых переговоров. Деловая дискуссия. Влияние эмоций, разности интересов на результат делового общения.

Объективные критерии делового этикета: общие положения. Похвала и критика в деловой среде. Общение по телефону. Деловой прием и его этапы. Имидж делового человека; манеры, одежда, речь и пр. Деловые трапезы. Интерьер офиса.

Анализ конкретных ситуаций.

Тема 17. Этикет в неофициальной сфере общения.

Культура светского общения. Поведение в общественных местах. Приемы, светские визиты. Прием гостей. Проведение праздников. Искусство беседы. Имидж светского человека. Общие нормы поведения в неформальной сфере.

Беседа о культуре речи. Ролевые игры.

Тема 18. Современные тенденции в развитии коммуникативной культуры личности.

Личность и общество на различных этапах развития социума. Общая характеристика современного общества. Формы коммуникации в ситуациях массового общения людей. «Лицо» политического деятеля. «Лицо» делового человека сегодня.

Ролевое взаимодействие в формальном и неформальном общении различных типов (обобщение).

Молодежный сленг и этикет неформалов. Позитивные и негативные характеристики современного человека с позиции личностно - профессионального имиджа. Тенденции в развитии коммуникативной культуры личности. Этикет сегодня.

2.5.2. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие № 1.

«Общение как социально-психологический феномен. Речевое общение»

План:

1. Понятие общения, речевого общения.
2. Понятие коммуникативной культуры.
3. Виды общения.

4. Личностные качества, необходимые для полноценного общения.
5. Причины коммуникативных неудач.
6. Вербальные и невербальные средства общения.

Вопросы для коллективного обсуждения:

- Какими умениями необходимо обладать, чтобы успешно участвовать в процессе общения?
- Назовите основные причины коммуникативных неудач.

Задания для самостоятельной работы:

Подберите и запишите три афоризма, говорящих о роли общения в жизни людей.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 2.
«Речевое общение»

План:

1. Структура речевой коммуникации.
2. Жанры речевого общения.
3. Типы речи.
4. Культура речи.
5. Нормы литературного языка.

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Почему важно владеть нормами русского литературного языка в сфере личного и делового общения?
2. Почему требования к хорошей речи не ограничиваются только соблюдением ее правильности?

Задания для самостоятельной работы:

1. Подберите примеры (3–5) наиболее частотных нарушений норм литературного языка в публичной речи.
2. Объясните значение всех составляющих схемы акта коммуникации (см. материалы для подготовки к практическому занятию) на примере выбранного вами высказывания.
3. Опишите 2–3 речевые ситуаций (по выбору), опираясь на схему модели речевой ситуации (см. материалы для подготовки к практическому занятию).

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 3
«Стратегии речевого поведения»

План:

1. Понятие речевой ситуации.
2. Речь и социализация.
3. Стратегии слушающего и виды слушания.
4. Стратегии говорящего.
5. Типы ораторов.
6. Контакт с аудиторией.

Вопросы для коллективного обсуждения:

- От чего зависят особенности речевого поведения человека?

Задания для самостоятельной работы:

1. Приведите примеры использования разных видов слушания в повседневном общении.
2. Охарактеризуйте 2–3 ораторов (широко известных лиц) с точки зрения их принадлежности к различным типам выступающих с публичной речью. Докажите свою точку зрения.
3. Охарактеризуйте основные ораторские типы.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю.Теория коммуникации: учебник для баклавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имеджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 4
«Деловая риторика»

План:

1. Понятие риторики, ее виды.
2. Понятие деловой риторики.
3. Законы деловой риторики.
4. Принципы и эффекты речевого воздействия.
5. Презентационная речь как разновидность публичной речи.

Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Почему риторические умения и навыки важны в сфере делового общения?
2. Почему не все рекомендации американских специалистов по ведению деловых переговоров можно использовать в России?

Задание для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте текст презентационной речи, выделите основные элементы её структуры:

Уважаемые господа!

Сегодня мы рады открыть в... представительство Группы Компаний АМОЛИ, которая начала свою деятельность в виде отдельных компаний более 40 лет назад в Индии и является в настоящее время одним из лидирующих торговых домов Дальнего Востока в областях электроники, химического и фармацевтического сырья, компьютеров и пе риферии, копировальной техники.

Наш торговый дом состоит из нескольких компаний, занимающихся производством и экспортным и импортным бизнесом в разных областях и объединенных в 1986 году под общим названием «Амоли». Это – «Кемфар», «Амоли Органикс ЛТД» и «Умедика лабораториз ЛТД».

Сегодня «Амоли» имеет эффективную торговую сеть по всей Европе. На основе своего опыта компания уже заняла сильную позицию на международном рынке, поставляя качественную продукцию по конкурентным ценам.

Сфера деятельности компании:

«Амоли энтерпрайзис ЛТД» (созд. в 1986 г.) – компьютеры и автоматизация офисного оборудования.

Это одна из ведущих организаций в Гонконге, имеющая репутацию одного из основных поставщиков фирменной продукции в сфере компьютеров, копировальной техники, оборудования и автоматизации офиса. В настоящее время мы имеем свое производство в этой сфере.

«Кемфар», созданная в 1987 году, производит химическую и фармацевтическую продукцию. Компания имеет свое производство в Индии.

Основная торговая сеть, представляющая рынок сбыта, в основном размещена в Индии и Китае, а также во многих других странах – Японии, Корее, Пакистане, Бангладеш, Кении, Нигерии и большинстве европейских стран.

Остальные дочерние компании успешно работают в сфере производства лекарственных препаратов в конечной и составной форме. Все производство согласуется с параметрами Who и USFDA.

Сегодня мы являемся лидером по качественному и количественному производству субстанций и имеем успешные результаты использования и налаженные торговые отношения со многими странами Азии, Америки, Африки и Европы.

На территории России «Амоли» является дилером таких компаний, как Hewlett Packard, Canon, Ricon, Epson.

Кроме своих складских мощностей в Гонконге и Сингапуре, мы имеем склады по многим видам продукции в Европе: Гамбурге, Вене и Москве.

Благодаря налаженным отношениям с производителями в Японии, на Тайване и в Китае мы имеем возможность предложить Вам конкурентные цены и своевременную доставку. Если вы уже имеете

торговую сеть, мы можем действовать как ваш постоянный поставщик. Будем рады с Вами сотрудничать и надеемся установить прочные деловые контакты с торговыми компаниями в России. Мы рады Вам представить всю гамму нашей продукции.
Приглашаем к взаимовыгодному сотрудничеству торговые организации, как крупные торговые компании, так и небольшие салоны, торгующие офисной техникой. Высокое качество нашей продукции и оптимальные цены – залог нашего и Вашего преуспевания.
Позвольте выразить надежду на взаимовыгодные контакты и успешные перспективы нашего бизнеса в России.
Благодарю за внимание.
2. Напишите текст-презентацию своей любимой газеты (журнала).
Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю.Теория коммуникации: учебник для баклавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имеджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 5
Деловая игра по теме «Деловая риторика»

Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата.
Цель игры – проверить коммуникативные навыки участников в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации), навыки монологической речи.
На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы участников игры совпадали). Он же выбирает себе помощников – секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу. Задача претендентов на вакансии – эффективно представить себя. Задача руководства – грамотно провести собеседование и укомплектовать штат.
Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 6
«Искусство спора»

План:
1. Понятие спора, его виды.
2. Доводы в споре. Виды аргументации.
3. Полемические приёмы.
4. Искусство отвечать на вопросы.

Вопросы для коллективного обсуждения:
1. Зависит ли содержание и виды доводов от аудитории, участников спора?
2. Чем отличается убеждение от манипулирования?

Задания для самостоятельной работы:
1. Приведите примеры использования полемических приёмов или уловок в повседневном общении.
2. Познакомьтесь с основными правилами ведения спора (см. раздел «Материалы для подготовки к практическим занятиям»).
3. Назовите 2–3 вопроса (из сферы культуры, этики, нравственности), предполагающие существование разнообразных точек зрения, обсуждение которых, на ваш взгляд, будет интересно вашей учебной группе.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие № 7
«Убеждение и манипулирование»

План:
1. Убеждение и манипулирование в СМИ.
2. Спекулятивные методы аргументирования.
3. Техника нейтрализации замечаний собеседника.
4. Приёмы защиты от некорректных собеседников.
5. Перехват инициативы в общении.

Вопросы для коллективного обсуждения:
1. Какие методы убеждения и манипулирования на ваш взгляд часто используются в повседневном общении, в учебной деятельности?
2. Назовите приёмы манипулирования, использующиеся в рекламных текстах.

Задания для самостоятельной работы:
1. Приведите 5 примеров использования различных методов аргументирования.
2. Приведите примеры использования спекулятивных методов аргументирования (на материале публичной речи политиков).

Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие (деловая игра) № 8.
«Убеждение и манипулирование»

Выступление перед спонсорами

Цель игры – отработка навыков монологической спонтанной речи, диалогической речи, отработка навыков убеждения, отбора аргументов. Коммуникативные роли: каждый член группы выступает в роли директора школы (студии, детского спортклуба), произносящего речь перед потенциальными спонсорами. Цель выступления – убедить спонсоров (всех остальных членов группы) выделить определённую сумму на проект, предлагаемый выступающим. Таким образом, каждый член группы должен выступить с речью. Задача спонсоров – определить ценность проекта и выбрать из всех предлагаемых только 3, на которые будут выделены 10, 20, 30 тыс. у.е. соответственно. Победители определяются путём письменного голосования (в нём участвуют все участники игры).

Практическое занятие № 9.
«Деловые переговоры»

План:
1. Виды деловых переговоров.
2. Структура переговоров.
3. Методы и тактики ведения переговоров.
4. Резюмирование.

Вопросы для коллективного обсуждения:
1. Почему для менеджера являются важными этапы контроля и анализа ведения переговоров?
2. Какие стратегии ведения переговоров кажутся вам наиболее успешными?

Задания для самостоятельной работы:

1. Назовите законы риторики, соответствующие каждому этапу переговорного процесса.
2. Изучите схему переговоров (см. материалы для подготовки к практическим занятиям); какие стандартные речевые конструкции можно использовать на каждом этапе переговоров?

Материалы для подготовки к практическим занятиям

Схема переговоров:

1. Приветствие и введение в проблематику.
2. Характеристика проблемы и предложения в ходе переговоров.
3. Изложение позиций.
4. Обмен мнениями.
5. Решение проблемы.
6. Завершение, резюмирование.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Практическое занятие (деловая игра) № 10
«Деловые переговоры.
Искусство переговоров: целенаправленный сбыт»

Цель игры – отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ведущий и разработчик определяют, в какой последовательности участники будут «проигрывать» ситуацию переговоров, делят аудиторию на небольшие группы по 2–3 человека.

Ход игры: одновременно за передний стол с обеих сторон садятся по две группы, представляющие фирму-производителя (крупную торгующую фирму) и фирму посредника. Переговоры проходят в несколько этапов. Результатом является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

Материалы для подготовки к практическим занятиям

Речевые стандарты, помогающие провести деловые переговоры.

ФРАЗЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРЕДСТАВИТЬ СВОЮ ФИРМУ

Наша фирма создана (образована) в... году. Ее учредителями являются... Годовой оборот фирмы составляет... Фирма специализируется на…, в области... Фирма оказывает услуги... Фирма осуществляет посредничество... Фирма производит продажу... Фирма выпускает...

ФРАЗЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ВЫРАЖЕНИЯ ЦЕЛИ ВИЗИТА

Мы приехали, чтобы (обсудить вопрос, предложить свои услуги).

Целью нашего визита является (подписание договора, контракта, открытие СП и т.п.)...

Наша фирма намерена...

ФРАЗЫ, СВЯЗАННЫЕ С ВЫРАЖЕНИЕМ КОММЕРЧЕСКИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Наша фирма (компания):

готова осуществлять поставки...

может поставлять...

готова продавать (производить продажу)...

может закупать в больших и малых партиях...

ищет партнера (для, с целью)...

намерена создать СП по производству...

планирует строительство...

предполагает открыть магазины по продаже...

предлагает услуги в области...

ФРАЗЫ, ПОЗВОЛЯЮЩИЕ УКАЗАТЬ НА ФОРМУ СДЕЛКИ

Фирма готова обсудить валютные сделки. Фирма предлагает использовать бартерные контракты. Фирма готова рассмотреть варианты бартерных и компенсационных сделок.

Мы предлагаем заключить бартерную сделку. Мы можем согласиться на клиринговые сделки.

Практическое занятие № 11.

«Деловая переписка»

План:

1. Композиция и язык служебных документов.
2. Договоры. Трудовой договор.
3. Деловые письма, их виды.
4. Резюме.

Вопросы для коллективного обсуждения:

- Приведите примеры внешних и внутренних документов. Назовите их основные реквизиты.

Задания для самостоятельной работы:

- Составьте собственное резюме.

Материалы для подготовки к практическому занятию:

Образец типового резюме

Антонова Белла Михайловна,
Род. в г. Смоленск
30 августа 1999 г.
Домашний адрес, Адрес университета
Домашний телефон, Рабочий телефон, факс
Позиция: гид-переводчик в летнее время
Сведения об образовании и имеющемся опыте работы:
РГУ, 2-й курс, факультет иностранных языков, студентка заочного отделения – сент. 2016 – настоящее время.
Курсы иностранных языков при МИДе РФ 2015–2016.
Средняя школа № 28 – 2006 – 2016.
Работала в качестве переводчика с группой американских туристов – июль–авг. 2015 г. (вне штата в «Интуристе»).
Дополнительные сведения:
Переводчик на международной конференции «Безопасность в больших городах» (г. С.-Петербург, май 2017 г.).
Прочие сведения:
Читаю, говорю и перевожу с английского. Пользователь ПЭВМ (свободно владею программами Word, Excel). Имею водительские нрава на управление транспортом категории А и В.
Интересы, склонности: Увлекаюсь живописью, театром (драматический жанр).
Иная вспомогательная информация: По характеру общительна, открыта, коммуникабельна. К порученному делу отношусь ответственно.
Сведения о рекомендациях: Рекомендации имеются и при необходимости могут быть предоставлены.

«29» октября 2017 г. _____ *Антонова Б.М.*

Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

2.5.3. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Семинар № 1. Предмет, цели и задачи курса «Основы коммуникативной культуры».

Цели:

1. Определить место теории коммуникации в системе научного знания
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевых категорий теории коммуникации.
3. Коммуникация в информационном обществе.

Теоретические вопросы:

Задание 1: Дать определение следующим понятиям: Источник (отправитель), Получатель, Сообщение, Канал, Обратная связь, Кодирование и декодирование, Шум.

Задание 2.
1. Определите объект и предмет теории коммуникации.
2. Дайте характеристику основных законов коммуникации.
3. Охарактеризуйте типы коммуникации, их признаки.
4. Что общего и различного содержится в понятиях коммуникация, общение, речевая деятельность?
5. В чем состоят особенности каждой из сторон общения — коммуникативной, интерактивной и перцептивной?
6. Какие общенаучные и частнонаучные методы используются при исследовании коммуникативных процессов?

Практические задания:
1. Объясните, кто такие коммуниканты. Могут ли влиять на успешность коммуникации интересы коммуникантов?
2. Какие типы взаимодействия вы знаете?
3. Поясните, что понимается под коммуникативным пространством.
4. Определите, к каким видам коммуникации относятся следующие ситуации:
• беседа двух друзей;
• выступление президента страны по телевизору;
• реклама напитка 7 UP по телевизору;
• электронное сообщение коллеге.
5. Установлено, что полиглот, владеющий не одним иностранным языком, легче усваивает другие языки. Как вы думаете, чем можно объяснить этот факт? Объясните значение слова полиглот, используя Толковый словарь иноязычных слов.

Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 2. Основные этапы развития теории коммуникации.

Цели закрепить следующие знания:
1. истоков изучения социальной коммуникации.
2. современных концепций коммуникации.

Теоретические вопросы:
1. Какие существуют основные теоретические направления изучения коммуникация? Дайте их характеристику.
2. Чем отличаются рационалистический и иррациоиалистический подходы к изучению коммуникации?
3. Какие существуют линейные и нелинейные модели коммуникации?

Практические задания:
1. Определите основные этапы становления и развития теории коммуникации.
2. Опишите основные модели коммуникации. Что есть общего и специфического в моделях? В чем состоят их достоинства и недостатки?
3. Систематизируйте материал темы в виде схемы по разделам с указанием имен специалистов, основные теории изучения коммуникации, подходы к изучению коммуникации,
модели коммуникации.

Литература:
1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 3. Коммуникативный процесс: составные части

Цели определить:

1. Элементы коммуникативного процесса.
2. Условия эффективности коммуникации и барьеры.

Вопросы для обсуждения:

1. Барьеры, обусловленные факторами среды.
2. Технические барьеры.
3. Психофизиологические барьеры.
4. Социокультурные барьеры.

Теоретические вопросы:

1. В чем состоит суть коммуникативного процесса? Какие основные элементы представлены в этом процессе?
2. Какие требования предъявляются к отправителю и получателю сообщения?
3. Каким образом происходит кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации? Почему, на ваш взгляд, до сих пор не разгадана тайна Фестского диска?
4. Каково значение обратной связи в процессе коммуникации?
5. По каким основаниям классифицируются коммуникативные барьеры?
6. Почему фонетический барьер (невнятная речь, скороговорка, плохая дикция) является препятствием проходимости нформации? Почему нарушения в культуре речи, ошибки в ударении, в словах, в их окончаниях при восприятии речи публичного человека (депутат, политик, представитель власти) являются помехой в общении?
7. Какие подходы существуют при обосновании типов коммуникации?
8. В чем состоит специфика контактного во времени и дистантного **в** пространстве общения по телефону?
9. Почему к видам опосредованного общения относят письмо, передачу по радио, обращение через газету?

Практические задания:

1. Прокомментируйте точку зрения канадского ученого Г. М. Мак-Люэнв (McLUHAN, Herbert Marshall), согласно которой *The medium is the message* (средство и есть сообщение). Что, на ваш взгляд, важнее – содержание сообщения или средство передачи сообщения (алфавит, пресса, электронные СМИ)?
2. Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

* неточность высказывания;
* неуместное использование профессиональных терминов;
* несовершенство перекодирования мыслей в слова;
* чрезмерное использование иностранных слов;
• неверное истолкование намерений собеседника;
• неполное информирование партнера;
• быстрый темп изложения информации;
• неполная концентрация внимания,
• витиеватость мысли;
• неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
• наличие смысловых разрывов и скачков мысли.

С какими из этих факторов сталкиваетесь вы, выступая в роли получателя или отправителя сообщения? Поясните свой ответ, используя конкретные примеры из вашей речевой практики.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 4. Субъекты коммуникации

Цель занятия изучить:

1. Проблемы субъекта в коммуникации.
2. Профессиональные качества коммуникатора.
3. Умения и навыки коммуникатора.

Вопросы для обсуждения:

1) Какие навыки и умения формируются и развиваются при овладении компетенцией в письменной речи, т.е. в письме как виде речевой деятельности?
2) Какие навыки и умения необходимы для составления качественных конспектов?
3) Какие виды чтения необходимо развивать для более эффективного извлечения актуальной информации?
4) Каковы предпосылки более полного понимания текста?
5) Считаете ли вы свои письменноречевые умения достаточно развитыми? Как можно улучшить ситуацию?

Практические задания :

Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса (=шум): хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота и т.п. Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 5. Речь как знаковая система

Цель занятия изучить:
1. Особенности речевого взаимодействия.
2. Семиотика
3. Формы коммуникации.
4. Стили коммуникации.

Вопросы для обсуждения:
1. Семиотические аспекты коммуникации
2. Концепции семиотики
3. Знак, виды знаков и знаковые системы
4. Семантика, синтактика, прагматика
5. Искусственные знаковые системы
6. Речевое общение как способ коммуникации.
7. Формы вербальной коммуникации (диалог, монолог и др.).
8. Стили вербальной коммуникации.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 6. Невербальная коммуникация

Цель занятия изучить:
1. Невербальные средства коммуникации.
2. Психологические особенности использования невербальных средств в общении.
3. Специфики психофизиологических и социокультурных барьеров социальной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:
1. Перечислите главные компоненты структуры невербального поведения.
2. Каково соотношение понятий «вербальная коммуникация» и «невербальная коммуникация»?
3. Приведите примеры неосознанных произвольных невербальных реакций.
4. Что относится к паралингвистическим особенностям невербальной коммуникации?
5. На чем основан психологический «детектор лжи»?

6. Каковы внешние проявления эмоциональных состояний?

Ролевая игра «Дистанция».

Смоделируйте диалоги в различных ситуациях общения. Один из игроков должен нарушать дистанцию общения, типичную для данной ситуации, другой – стремиться ее сохранить. (Обратитесь к таблице ниже). Для чего необходимо соблюдать дистанцию? Чем объясняются межкультурные различия проксемических особенностей коммуникации?

Сводная таблица дистанций общения, типичных для России

Дистанция	Расстояние	Собеседники	Ситуация
Интимная	Менее 40–50 см	Родители, дети, влюбленные и т. д.	Духовная близость, полное доверие
Личная	От 0,4–0,5 до 1,2–1,5 м	Друзья, единомышленники	Доверие, обсуждение личных проблем, совместная деятельность
Социальная (общественная)	От 1,2–1,5 м до 2 м	Приятели, коллеги по работе	Обменяться новостями, просто поболтать, анекдоты на перекуре
Формальная	От 2 м до 3,7–4 м	Начальник — подчиненный, деловой партнер	Прием у начальства. Деловые переговоры, визит к чиновнику
Публичная (открытая)	Более 3,7–4 м	Митинг, концертный зал	Позволяет воздержаться от общения или просто поздороваться

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2014. – 388с.

2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.

3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.

4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 7. Формы речевой коммуникации

Цель занятия изучить:

1. Формы коммуникации.
2. Максимы коммуникации.
3. Специфики психофизиологических особенностей спора и убеждения.

Вопросы для обсуждения**:**

1. Диалог (ролевая игра)
2. Монолог (выступления)
3. «Спор и убеждение» (ролевая игра).

4. Определите, какие прагматические максимы соблюдены, а какие нарушены. Тексты какого ряда неприемлемы и почему?

✓ Дорогая Наташа! Поздравляю тебя с днем рождения и желаю тебе всего самого лучшего, исполнения всех твоих желаний. Твоя Таня.

✓ Дорогая Наташа! Поздравляю тебя с днем рождения и желаю тебе избавиться от полноты, которая тебя мучает. Успеха тебе! Твоя Таня.

✓ Уважаемый Владимир Петрович! Поздравляем Вас с Новым годом и желаем Вам здоровья, долгих лет жизни, благополучия и еще много- много учеников. Ваши студенты из 153-й группы.

✓ Уважаемый Владимир Петрович! Поздрааляем Вас с Новым годом и желаем Вам избавиться от пристрастия к курению, которое Вам вредит.

Благополучия Вам и успехов! Ваши студенты из 153-й группы.

5. Попадали ли вы в следующие коммуникативные ситуации?

Ситуация 1. Получение информации в справочном бюро аэропортов. Какие максимы принципа кооперации использовались при этом. Обозначьте действия речевого акта, используя глаголы спрашивать, информировать, объяснять, уточнять, успокаивать. Какие невербальные компоненты коммуникации могут быть использованы при этом?

Ситуация 2. Поездка со случайными попутчиками в поезде. Какие вопросы вы зададите и каким образом будете соблюдать максиму такта. Важен ли при этом факт социальной дистанции? Будет ли, на ваш взгляд, данная ситуация по преимуществу фатической или по преимуществу коммуникативной?

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.

2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.

3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.

4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 8. Устноречевая и письменноречевая коммуникация

Цель занятия изучить:

1. Проблемы смысла в коммуникации.
2. Коммуникационных барьеров.
3. Специфики психофизиологических и социокультурных барьеров социальной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Устная речь. Специфика, виды.
2. Письмо. Виды, функции.
3. Коммуникация в интернет как синтетическая форма.

Теоретические задания:

1. Синтез каких речевых умений необходим для обработки полученной информации и ее дальнейшего использования?
2. Умеете ли вы писать бытовые и деловые письма? Какие умения нужно развить, чтобы письма стали более интересными и функциональными?
3. Считаете ли вы рекламу необходимым элементом социальных и деловых коммуникаций? Почему?
4. Для чего любому человеку необходимы умения в создании рекламных текстов?

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.

2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.

3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.

4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 9. Массовая коммуникация

Цель изучить:

1. Специфику массовой коммуникации.
2. Понятие массовой информации и средств массовой информации.
3. Роль коммуникатора в процессе мультипликации массовой информации.

Вопросы для обсуждения.

1) Дайте определение понятию «массовая коммуникация».
2) Назовите основные теоретические направления изучения массовой коммуникации.
3) Дайте определение понятию «массовая информация» и назовите характеристики массовой информации.

4) Охарактеризуйте структуру массовой коммуникации по Г. Лассуэллу.
5) Какие существуют основные условия функционирования процесса создания и преобразования массовой информации?
6) Какова роль коммуникаторов в создании массовой информации?
7) Кто и какими средствами осуществляет контроль за процессом создания массовой информации в СМК?
8) Определите механизм превращения социальной информации в массовую информацию.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

Семинар № 10. Межкультурная коммуникация

Цель занятия изучить:
1. Проблемы межкультурной коммуникации.
2. Коммуникационных барьеров в межкультурной среде.
3. Специфики психофизиологических особенностей межкультурной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:
1. Дайте определение понятий «культура» и «межкультурная коммуникация». Охарактеризуйте многообразие подходов к определению понятия «культура».
2. Опишите, как и когда происходило становление межкультурной коммуникации как научной и учебной дисциплины.
3. Объясните, чем был вызван интерес ученых к проблеме межкультурной коммуникации.
4. Назовите основные субъекты межкультурной коммуникации.
5. Дайте характеристику основных уровней межкультурной коммуникации.
6. Определите содержание понятия «аккультурация». Какие факторы влияют на ее характер?

Теоретические задания:
1. Каковы основные формы межкультурной коммуникации?
2. Определите, в чем состоят позитивные и негативные результаты взаимодействия культур.
3. Определите, в чем состоит специфика невербальных аспектов межкультурной коммуникации.
4. Каково значение пространственно-временных характеристик в межкультурном общении?
5. Что означают понятия «полихронная» и «монохронная» культура? С какой из этих культур вы идентифицируете себя?
6. Охарактеризуйте основные типы восприятия межкультурных различий.

Литература:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. – 388с.
2. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
4. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.

2.5.4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную проработку разделов и тем учебной дисциплины, подготовку к аудиторным занятиям; выполнение учебных и учебно-исследовательских заданий во время аудиторных занятий; написание эссе, подготовка творческих проектов, презентаций, тематического портфолио; подготовку к текущему контролю знаний, к зачётам и к экзаменам. Задания и объем часов на самостоятельную работу представлены в таблице № 2.

План для самостоятельной работы студентов заочной формы обучения
(92 ч.)

№ п/п	Содержание и объём самостоятельной работы	Сроки и кол-во

		часов
	I СЕМЕСТР	
1	Подготовка к практическому занятию № 1	30
	II СЕМЕСТР	
2	Подготовка к практическому занятию № 2 Подготовка к семинарскому занятию № 1	30
	III СЕМЕСТР	
3	Подготовка к практическому занятию № 3 Подготовка к семинарскому занятию № 2 Повторение пройденного материала. Подготовка к зачёту.	32

2.6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

У заочной формы обучения **в 3 семестре – зачёт.**
Для текущего контроля успеваемости по дисциплине «Основы коммуникативной культуры» и контроля за самостоятельной работой студентов применяются следующие оценочные средства: тест, опрос, собеседование, индивидуальные и/или групповые творческие задания.

ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ:

Тест № 1

1. При представлении вручать визитную карточку:
А) обязательно
Б) не обязательно
В) по ситуации
2. При получении визитной карточки следует:
А) зачитать данные вслух
Б) молча убрать визитку
В) вежливо поблагодарить и по возможности уточнить данные
3. Как обращаться к деловому партнеру:
А) по имени и отчеству
Б) по имени
В) по фамилии
4. Как поступить, если в деловой беседе партнер называет вас неправильным именем или отчеством:
А) сделать вид, что Вы не замечаете ошибки
Б) сразу же вежливо поправить говорящего
В) в конце беседы уточнить Ваши данные
5. Вы подходите к группе деловых партнеров, состоящей из трех мужчин и одной женщины. Все Вам уже знакомому. Как правильно приветствовать их:
А) Всем вежливо улыбнуться и сказать «Добрый день»
Б) Поприветствовать ритуальными словами и пожать руки мужчинам
В) Улыбнуться, сказать ритуальные слова, пожать руки сначала женщине, а потом мужчинам по статусу
6. Как Вы дадите о себе знать при встрече на вокзале незнакомых деловых партнеров:
А) будете стоять с табличкой у выхода
Б) дадите объявление по радио вокзала о месте встречи
В) будете ходить вдоль вагонов поезда
7. Вы стали руководителем отдела, в котором несколько лет дружно проработали с коллегами. Вы стали их начальником, а в фирме принято обращение к начальству на ВЫ и по имени и отчеству. Ваши же коллеги, помня о прошлом, продолжают называть Вас на ТЫ и по имени. Ваши действия:
А) С глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем изменить обращение
Б) сохраните эту привилегию для ветеранов, попросив всех других изменить обращение
В) Выскажете свою просьбу для всех на первом же совещании
8. Женщина проходит мимо группы коллег. Кто здоровается первым:
А) Мужчины
Б) женщина
В) обоюдное приветствие

9. Вы только что столкнулись, придя на деловой прием, с покидающими его партнерами, не знакомыми Вам:
А) Вы обязательно должны представиться
Б) Вас обязательно должны представить
В) Представление не обязательно
10. Деловой разговор внезапно прервался. Кто должен возобновить его?:
А) Ваш партнер
Б) Вы сами
В) Тот, кто говорил последним

Ключ к тесту № 1:

1 – А	6 – А
2 - А	7 –В
3 – В	8 – Б
4 – В	9 – В
5 - В	10 - В

ОБРАЗЕЦ ДЛЯ ГРУППОВЫХ и/или ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

ЗАДАНИЕ № 1

Прокомментируйте следующие методические рекомендации:

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБРАЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ

1. Обвиняя человека в чем-либо, вы только вызываете в нем внутренний протест. Поэтому первый принцип гласит: вместо того чтобы обвинять людей, попытайтесь понять их.
2. Искренне цените и хвалите достоинства людей.
3. Желая убедить человека что-то сделать, постарайтесь прежде возбудить в нем желание делать это ...

Список вопросов, выносимых на зачёт:

1. Общая характеристика коммуникативного процесса
2. Структура коммуникации (различные подходы)
3. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена
4. Виды коммуникации: вербальная
5. Виды коммуникации: невербальная.
6. Формы речевой коммуникации: диалог
7. Формы речевой коммуникации: монолог.
8. Спор и виды споров. Правила и методы ведения споров.
9. Стратегия и тактика аргументации
10. Устноречевая и Письменноречевая коммуникация (умение слушать, умение говорить)
11. Письменноречевая коммуникация (умения и навыки письма и чтения)
12. Межличностная коммуникация (понятие, основные виды)
13. Типы межличностного общения
14. Чувства и эмоции как коммуникативные действия
15. Коммуникация в малых группах
16. Массовая коммуникация
17. Коммуникация в организациях
18. Публичная коммуникация
19. Межкультурная коммуникация
20. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры
21. Общие требования к публичному выступлению.
22. Восприятие человека человеком.
23. Типология личностей
24. Личностные качества (характеристики), формирующие личностный имидж
25. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления
26. Этапы общения с точки зрения этикета; общие положения (знакомство, представление, приветствие, прощание)
27. Деловой этикет в деловом общении различных типов
28. Этикет в неофициальной сфере общения
29. Имиджелогия. Понятие о личностно-профессиональном имидже.
30. Современные тенденции в развитии коммуникативной культуры личности

2.7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.7.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

2.7.1.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации : Учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. – М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К°”, 2014. – 388с.
2. Имиджелогия и этикет: учебно-методические материалы /[сост. С.Г. Цветкова]. – М.: МГУКИ, 2008. – 66с.
3. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Изд-во Юрайт, 2012. – 415с.
4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА – М., 2013. – 188с.
5. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2007. – 615с.

2.7.1.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Арзумян Э. Слово о жесте (концепция кинесического языка): [учебное изд.] / Эдвиг Арзумян. – М.: РУТИ-ГИТИС, 2013. – 326с.
2. Асмолова М.Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: учеб. пособие / М.Л. Асмолова. – М.: РИОР: ИНФРА-М., 2014. – 153с.
3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А.В. Батаршев. – М.: Владос, 1999. – 176с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. – Л.: Лениздат, 1992. – 400 с.
5. Горелов И.Н. Безмолвной мысли знак: рассказы о невербальной коммуникации / И. Горелов, В. Енгальчев. – М.: Молодая гвардия, 1991. – 240с.
6. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. [пер. с англ. и общ.ред. Зинченко В.П. и Жукова Ю.М.]. / Дейл Карнеги. – М.: Прогресс, 1992. – 714с.
7. Карнеги Д. Учебник жизни. [сочинения] / Дейл Карнеги; [пер. с англ.: З. Вольской, Ю. Семёнова]. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 720с.
8. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов / А.С. Ковальчук. – Ростов – на – Дону: Феникс, 2007. – 282 с.
9. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М., 2014. – 188с.
10. Леонтьев, А. А. Психология общения : учеб. пособие для доп. образования / А. А. Леонтьев. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Смысл, 1997. – 365 с. : ил. – (Психология для с тудента ; Вып. 4).
11. Логинова А.С. Этикет и культура поведения / Логинова А.С. – М.: «Управление персоналом», 2009. – 250 с.
12. Мацумото Д. Психология и культура /Д. Мацумото. – СПб.: Еврознак, 2002. – 416 с.
13. Пронников В.А. Язык мимики и жестов / В.А. Пронников, И.Д. Ладанов. – М.: Стелс, 2001. – 212с.
14. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. М., 1997. – 273 с.
15. Сорины (сестры) Язык одежды, или как понять человека по его одежде / Сорины. – М.: «Тадем», «ГНОМ-ПРЕСС», 1998. – 224с.
16. Ушакова Н.В. Имиджелогия: учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. – 3-е изд., испр. – М.:. «Дашков и К», 2013. – 254с.
17. Чурилова С.В. Имиджелогия: метод. материалы / С.Г. Чурилова. – М.: АПРИКТ. Ч.1. – 2000. – 156с.
18. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. М.: ЛИНКА-Пресс, 1997. – 168с.

2.7.2. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.7.2.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ И МАТЕРИАЛЫ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ.

Методические рекомендации по проведению практических занятий

На занятиях рекомендуется широко использовать аудио-визуальные технические средства обучения, сочетать различные формы обучения и опираться на профессиональную компетенцию обучаемых.

Практические занятия (ПЗ) предназначены для углубленного изучения дисциплины. Их формы разнообразны. Это родовое понятие: уроки иностранного языка, лабораторные работы, семинарские занятия, практикумы.

Практические занятия играют важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с преподавателем.

Цель практических занятий. ПЗ призваны углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции в обобщенной форме, и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи. Привить навыки поиска, обобщения и изложения учебного материала.

План ПЗ отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех преподавателей и обсуждается на заседании кафедры.

Методика ПЗ может быть различной, она зависит от авторской индивидуальности преподавателя. Важно, чтобы различными методами достигалась общая дидактическая цель.

Между практическими занятиями планируется самостоятельная работа студентов, предполагающая изучение необходимого фонетического, грамматического, лексического и т.п. материала и подготовку к практическим занятиям.

Структура ПЗ в основном одинакова:

- вступление преподавателя;
- ответы на вопросы студентов по неясному материалу;
- практическая часть как плановая;
- заключительное слово преподавателя.

Основная часть занятия и методы ее проведения зависит от целей и задач конкретного занятия.

Разнообразие занятий вытекает из собственно практической части. Это могут быть дискуссии, решение задач, доклады, тренировочные упражнения, наблюдения, эксперименты.

Цель занятий должна быть ясна не только преподавателю, но и слушателям.

ПЗ не должно быть топтанием на месте. Если студенты поймут, что все его обучающие возможности исчерпаны, то резко упадет уровень мотивации. Следует организовывать ПЗ так, чтобы студенты постоянно ощущали нарастание сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий и плана занятий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.

При проведении ПЗ следует учитывать роль повторения. Но оно должно быть не нудным, однообразным. Повторение для закрепления знаний следует проводить вариантно, под новым углом зрения.

Практические занятия по английскому языку предполагают выполнения контрольных, сдачу зачётов и экзаменов. На основании чего проверяются усвоенные знания студентов и умения применить их на практике.

Практические (семинарские) занятия направлены на выработку у учащихся общекультурных компетенций:

1. Необходимо вырабатывать у студентов навыки владения этикетом в формальной и неформальной сферах. Для этого следует регулярно проводить деловые и ролевые игры, тренинги, разбор различных коммуникативных ситуаций
2. Студент должен уметь публично выступать, владеть основами ораторского искусства.
3. Необходимо, чтобы учащиеся осознали роль имиджа в коммуникации, четко представляли себе имидж работника социально-культурной сферы.
4. Для анализа коммуникативной культуры в практическом воплощении необходимы внеаудиторные занятия по наблюдению за культурой общения в публичных местах.
5. Студент должен хорошо знать личностные особенности коммуникантов и уметь использовать их для организации межличностных отношений.

Методические указания и рекомендации по проведению семинаров

Семинарские занятия проводятся с целью закрепления материала теоретического раздела дисциплины, приобретения навыков действия в ситуациях, связанных с конфликтами, а также с целью расширения кругозора и мировоззрения. Темы семинаров посвящены изучению различных аспектов конфликта. Семинары также включают в себя элементы психологического тестирования и тренингов, которое помогает студентам определить собственные стратегии действия в конфликтных ситуациях и корректировать их.

За неделю до проведения семинара студентам выдаются вопросы и список литературы, в которой содержатся сведения об ответах на данные вопросы. Семинарские занятия проводятся в форме дискуссий и обсуждений. Студенты ответы на вопросы представляют в форме коротких сообщений, которые обсуждаются группой, а также отвечают на вопросы преподавателя.
По результатам ответов и обсуждений студентам выставляется оценка.
Наиболее востребованными формами проведения лекций в рамках описываемой дисциплины являются:
Лекция-визуализация используется как элемент, при демонстрации отдельных таблиц, видеоматериалов, презентаций и не носит систематического характера. Лекции-визуализации разрабатываются по отдельным темам.
При проведении практических занятий также как и в случае с лекциями преимущественно используются комбинированные технологии. Происходит сочетание теоретических и практико-ориентированных форм проведения занятий – заслушивание и обсуждение рефератов обучающихся; развернутая беседа; устный опрос обучающихся по вопросам плана занятия; занятие-дискуссия.
Лекция-беседа
Лекция-беседа, или диалог с аудиторией является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения обучающихся в учебный процесс. Она предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией.
С целью привлечения к участию в беседе обучающихся в лекции-беседе можно использовать вопросы к аудитории (так называемое озадачивание). Вопросы, которые задает преподаватель в начале лекции и по ходу ее могут быть информационного или проблемного характера. И предназначены они для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой теме, степени их готовности к усвоению последующего материала, а не для контроля. Вопросы можно адресовать как всей аудитории, так и кому-то конкретно. Они могут быть как простые, способные сосредоточить внимание на отдельных нюансах темы, так и проблемные. Обучающиеся продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять глубину и важность обсуждаемой проблемы, что повышает интерес и степень восприятия материала.
Основным методом изложения учебного материала здесь является беседа, как наиболее простой способ обучения, в ходе, которой преподаватель вовлекает обучающихся в диалог. Наряду с беседой могут применяться такие методы, как рассказ, объяснение с показом иллюстраций. При этом важно дозировать учебный материал, чтобы после организовать беседу. Обучающиеся отвечают с мест, а свои дальнейшие рассуждения преподаватель строит с учетом ответов обучающихся, при этом имея возможность наиболее доказательно изложить очередной тезис лекционного материала.
Преимущество такой лекции состоит в том, что она позволяет привлекать внимание обучаемых к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Недостаток же заключается в снижении эффективности этого метода в условиях группового обучения вследствие невозможности каждого студента вовлечь в обмен мнениями. И связано это обычно с недостатком времени, даже если группа малочисленна. Лекция-беседа позволяет расширить круг мнений сторон, привлечь коллективные знания и опыт, что имеет большое значение в активизации мышления обучающихся.
При такой форме занятия главная задача преподавателя – позаботиться о том, чтобы его вопросы не оставались без ответов, иначе они будут носить только риторический характер, не обеспечивая достаточной активизации мышления обучаемых.
В качестве эффективных форм для проведения семинарских занятий используются приемы следующих технологий: метод 6-6, мозговой штурм.
Дискуссия, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется в дисциплине «Основы коммуникативной культуры», как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений.
Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, изменение установок, стимулирование творчества и др.

2.7.2.2. ИНФОРМАЦИОННО-ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА:

- Поисковая система Google.com
https://ru.wikipedia.org
http://cyberleninka.ru

2.8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.8.1.СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ АУДИТОРИИ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

2.8.2. УЧЕБНО-ЛАБОРАТОРНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Специальные помещения укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.
Для проведения занятий лекционного типа наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

3. ГЛОССАРИЙ

Анафора – отсылка к ранее сказанному; осуществляется способами, включая и такие простые, как повтор лексических единиц, использование союзов.
Аннотация – краткое связное изложение основного содержания текста-источника с целью ориентации реципиента, сообщения ему главных сведений заключенной в тексте информации, ее направленности, ценное и назначении.
Аргумент – составная часть всякого доказательства, под которым понимается мысль, истинность которой проверена и доказана и которая поэтому может быть приведена в обоснование истинности или ложности высказанного положения.
Вербальная коммуникация – общение с помощью речи.
Восприятие – это процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных.
Говорение – вид устноречевой деятельности, обусловленный выражением мыслей и чувств как в инициативной, так и в реактивной формах. Высшим уровнем говорения является динамичная, спонтанная, инициативная речь.
Деловая этика – совокупность принципов поведения человека в деловой сфере.
Деловое общение – процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.
Деловое письмо (в плане речевых действий) – вид делового общения, которое проходит с использованием разных видов речевой деятельности, в частности делового письма.
Деловой этикет – совокупность норм и правил поведения человека в деловой сфере.
Демонстрация – логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса. Под демонстрацией понимается и совокупность логических правил, используемых в доказательстве.
Диалог – обмен мнениями – это обычно спор, дискуссия.
Дискуссия – публичный спор, целью которого в отличие от полемики является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, нахождение правильного решения спорного вопроса.
Доказательство — логическое действие. По способу ведения различают прямые и косвенные доказательства, по форме умозаключения — индуктивные и дедуктивные.
Зацепление – такая форма связи, при которой какой-либо одного предложения указывает на элемент другого предложения, «зацепляется» за него: так происходит передача смысла от одного предложения к другому.
Избыточность повторение элементов сообщения для предотвращения коммуникативной неудачи.
Изложение – этот тип письменноречевого высказывания реализует несколько целей: демонстрирует понимание и запоминание воспринимаемой информации; вырабатывает навыки ориентации в тексте, определения смысловых центров, выявления логики последовательности фактов, событий, явлений и т.д.
Имидж – англ. рисунок, образ.
Имиджелогия – наука о правилах создания имиджа и его реализация в общении.
Информативная речь – обслуживает общение, целью которого является обмен информацией, выяснение истины, принятие решения.
Катафора – обращение к последующим элементам текста обеспечивается числительными, вопросительными словами.

Код – система связи сигналов различного уровня, в которой план содержания имеет соответствие в плане выражения.
Кодирование – процесс перехода из одной системы в другую.
Коммуникативная компетентность – способность человека прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общение.
Коммуникативные барьеры – все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее.
Коммуникация – способ связи любых объектов материального и духовного мира.
Коммуникация – обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать её, преобразовывать. *(А. Урсул)*
Коммуникация – это передача сигналов между организмами или частями одного организма, когда отбор благоприятствует продуцированию и восприятию сигналов. В процессе коммуникации происходит изменение информации и взаимная адаптация субъектов. *(Д. Льюис, Н. Гауэр)*
Коммуникация – специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания. *(А.Б. Зверинцев, А.П. Панфилова)*
Коммуникация имеет место, когда одно человеческое сознание так действует на окружающую его среду, что это влияние испытывает другое человеческое сознание, и в этом другое сознании возникает опыт, который подобен опыту в первом сознании, и вызван в какой-то мере этим первым опытом. (*И.А.Ричардс, 1928 г.)*
Конспект — один из видов аналитико-синтетической переработки текста, заключающийся в выборе из текста опорных слов или предложений, несущих основное смысловое содержание, сокращения внутри делаемой записи, которые позволят в дальнейшем осуществить устно-письменное воспроизведение разной степени развернутости.
Межличностная коммуникация означает процесс обмена сообщениями и их интерпретацию двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом.
Монолог – форма речи, образуемая в результате активной речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически не связанная с речью собеседника ни в содержательном, ни в структурном отношении.
Невербальная коммуникация – общение с помощью дополнительных к речи средств (жесты, мимика, позы, телодвижения и пр.).
Негэнтропия (отрицательная энтропия) связана с теми случаями, когда неполное или искаженное сообщение все же получено приемником благодаря его способности распознать сообщение, несмотря на искажения и недостающую информацию.
Общение - социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации.
Полемика – это такой спор, при котором имеется конфронтация, противостояние.
Презентация – общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного.
Принцип избирательности – в каждой конкретной ситуации человек обращает внимание лишь на сравнительно малую часть воздействий, но при этом создает хотя и ограниченную, но более связную и осмысленную картину мира.
Принцип целостности – люди воспринимают объекты и ситуации не дискретно, но как динамичное целое.
Принцип константности (устойчивости) – имеет место сравнительная устойчивость нашего восприятия даже в меняющихся условиях.
Речевая деятельность - система мотивированных речевых действий людей в социально значимых ситуациях, обусловленных правилами и нормами речи, принятыми в обществе.
Речевой этикет – совокупность речевых стандартов (фраз) и правила их использования в общении.
Реферат — лаконичное изложение основных мыслей текста-Источника, включающий их систематизацию, обобщение и оценку.
Семиотика, или семиология – наука, исследующая свойства знаковых систем и соответственно знаков (естественных и искусственных).
Слушание – рецептивный вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется прием и последующая переработка речевого сообщения на основе деятельности слухового анализатора.
Социальная ситуация — это естественный фрагмент социальной жизни, определяемый включенными в него людьми, местом действия и характером развертывающихся действий или деятельности.
Спор – это всякое столкновение мнений, разных точек зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.
Стрессовая ситуация — это ситуация, рая становится для человека, переживающего или воспринимают причиной стресса или тревоги.

Стрессовая ситуация — данная ситуация заставляет вас чувствовать тревогу или дискомфорт либо потому, что вы не знаете, как поступить, либо потому, что она заставляет вас испытывать чувства страха, смущения или неловкости». (*по Аграйлу, Фурнхэму и Грэхэму*)

Тезис — это краткая формулировка какого-либо утверждения, доказательства, положения, включающую наиболее убедительные аргументы, объяснения, характеристики.

Фатические речевые жанры – это речь ради установления и поддержания контакта. Слово «контакт» многозначно, и обычно выделяют два его основных значения, которые понимаются как коммуникативные цели фатики.

Чтение – это рецептивный вид речевой коммуникации, который в процессе становления и функционирования сравним с аудированием (в устной речи), но обладает рядом преимуществ

Энтропия (шум) в теории коммуникации связана с теми внешними факторами, которые искажают сообщение, нарушают его целостность и возможность восприятия приемником.

Этика – (в широком смысле) совокупность принципов человеческого поведения.

Этикет – совокупность норм и правил поведения человека в обществе.