



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра культурологии и управления социальными процессами



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института социальных наук,
профессор В.А. Решетников

19 июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины **Б1.О.21 Основы коммуникативной культуры**

Направление подготовки **51.03.03 Социально-культурная деятельность**

Профиль подготовки **Организация деятельности учреждений культуры**

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Форма обучения **очная, заочная**

Согласовано с УМК
Института социальных наук

Протокол № 10 от «19» июня 2019 г.

Председатель УМК,

профессор Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и
управления социальными процессами

Протокол № 10 от 21 мая 2019 г.

Зав.кафедрой,

доцент И.В. Деренко

Иркутск 2019 г.

Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины	3
II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины	3
IV. Содержание и структура дисциплины	7
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	7
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
4.3. Содержание учебного материала	17
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	19
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)	21
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	23
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)	26
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	26
а) основная литература	26
б) дополнительная литература	26
д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	28
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины	29
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	29
6.2. Программное обеспечение	29
6.3. Технические и электронные средства	30
VII. Образовательные технологии	30
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	31

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели: сформировать у студентов знания о взаимодействии людей друг с другом и способствовать овладению на практике целостной совокупностью умений и навыков культурного общения, в том числе в сфере профессиональной деятельности.

Задачи:

1. ознакомить студентов с теоретическими основами коммуникативной культуры;
2. дать представление о психологическом и социальном содержании общения, его видах и формах, психологических механизмах процесса общения;
3. сформировать представление об основных технологиях межличностных коммуникаций;
4. дать представление о современной системе вербального и невербального общения;
5. сформировать представление о коммуникативных качествах личности работника социально-культурной сферы и методах повышения личной коммуникативной эффективности;
6. раскрыть особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта;
7. рассмотреть основные нормы этикета и их регуляционные функции в коммуникативном взаимодействии;
8. сформировать представление о нормах и правилах делового протокола и особенностях его применении в профессиональных коммуникациях работника социально-культурной сферы.

II. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина Б1.О.21 Основы коммуникативной культуры относится к обязательной части программы прикладного бакалавриата 51.03.03 Социально-культурная деятельность, профиль «Организация деятельности учреждений культуры».

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Б1.В.18 Режиссерские основы социально-культурной деятельности, Б1.О.03 Психология (Социальная психология. Психология профессионального развития), Б1.О.04 Культура речи, Б1.О.05 Иностранный язык, Б1.О.12 Профессиональная этика, Б1.О.14 Социология, Б1.О.18 Основы сценической речи, Б1.О.26 Риторика, Б2.О.01(У) Ознакомительная практика..

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б1.В.07 Продюсирование в сфере культуры, Б1.В.10 Связи с общественностью в социально-культурной сфере, Б1.В.15 Маркетинг социально-культурной деятельности, Б1.О.22 Корпоративная культура, Б1.О.23 Рекламные технологии в социально-культурной сфере, Б1.О.25 Правоведение, Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика, Б3.01 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, профиль «Организация деятельности учреждений культуры».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),

соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИДК УК3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>	<p><i>Знать:</i> особенности, правила, приемы осуществления социального взаимодействия в команде. <i>Уметь:</i> определять свою роль в команде, организовать собственное взаимодействие в команде. <i>Владеть:</i> навыками установления и поддержания контакта в коллективной работе для эффективной реализации целей совместной деятельности.</p>
	<p>ИДК УК3.2 Учитывает опыт, идеи и особенности поведения членов команды для достижения поставленной цели</p>	<p><i>Знать:</i> особенности поведения членов команды, учитывать их в коллективной работе. <i>Уметь:</i> организовывать социальные взаимодействия членов коллектива с учетом опыта и специфики мировоззрения участников совместной деятельности для достижения поставленной цели. <i>Владеть:</i> навыками преодоления коммуникативных, психологических, культурных барьеров, возникающих в процессе взаимодействия между членами команды.</p>
	<p>ИДК УК3.3 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.</p>	<p><i>Знать:</i> социальные, культурные, этические нормы взаимодействия в коллективе; основные модели поведения личности в конфликтной ситуации; основные правила поведения в условиях конфликта; методы предупреждения и минимизации конфликтов. <i>Уметь:</i> толерантно воспринимать социальные, культурные, этические различия участников коллективной работы, анализировать причины коммуникативных неудач в командном взаимодействии. <i>Владеть:</i> способами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в коллективной деятельности; способностью оказывать влияние на членов команды, побуждая их работать на достижение общего результата.</p>

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК УК4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий.	<i>Знать:</i> определение и компонентный состав коммуникативной культуры, особенности коммуникативной культуры как одного из видов социальной практики. <i>Уметь:</i> определять значение коммуникативной культуры для профессиональной практики специалиста социально-культурной сферы. <i>Владеть:</i> навыками определения функций коммуникативной культуры в социально-культурной сфере; способностью демонстрировать системные взаимосвязи между коммуникативной и профессиональной культурой.
	ИДК УК4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	<i>Знать:</i> содержание, цели и функции общения, основные типы и виды общения; принципы эффективного общения, условия достижения понимания. <i>Уметь:</i> давать характеристику содержанию общения, определять специфику вербальных и невербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> навыками анализа средств невербального общения; навыками анализа характеристик внешнего облика, значимых для формирования первого впечатления.
	ИДК УК4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.	<i>Знать:</i> модели комфортно-психологического и дискомфортно-психологического общения. <i>Уметь:</i> составлять объективный социально-психологический портрет партнеров, прогнозировать их реакцию в ситуации общения. <i>Владеть:</i> навыками эффективного общения с субъектами профессиональной среды; способностью выбирать коммуникативно целесообразные способы общения с партнерами на основе учета их ценностей, норм, представлений.
ОПК-3 Способен соблюдать требования профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики	ИДК ОПК-3.1 Адекватно оценивает результаты своей профессиональной деятельности на основе требований профессиональных стандартов и норм	<i>Знать:</i> нравственные основы взаимодействия в социально-культурной сфере, этикетные формы профессиональной коммуникации. <i>Уметь:</i> анализировать морально - этические проблемы, возникающие в учреждениях социально-культурной сферы; применять этические правила и в

	<p>профессиональной этики</p>	<p>общении с клиентами, партнерами, коллегами по профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> навыками преодоления морально-этических проблем, возникающих в профессиональном общении.</p>
	<p>ИДК опк-3.2 Применяет профессиональные стандарты и нормы профессиональной этики в социально-культурной сфере</p>	<p><i>Знать:</i> сущность этикетного регулирования поведения; основные функции этикета; виды и формы этикета; основные правила этикета; нормы и правила делового протокола; этикет деловой переписки. <i>Уметь:</i> применять правила этикета в коммуникативной практике учреждений социально-культурной сферы. <i>Владеть:</i> методами организации коммуникативного взаимодействия сотрудников учреждения социально-культурной сферы, основанными на этикетных предписаниях.</p>
	<p>ИДК опк-3.3 Демонстрирует навыки самооценки, критического анализа особенностей своего профессионального поведения</p>	<p><i>Знать:</i> понятие и компоненты коммуникативной компетенции работника социально-культурной сферы; социально-психологические закономерности профессиональной коммуникации. <i>Уметь:</i> применять основные социально-психологические законы коммуникации в профессиональной деятельности. <i>Владеть:</i> набором технологий, позволяющих повысить личную эффективность профессионального общения.</p>

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

очная форма обучения – 3 зачетных единицы, 108 часов;

заочная форма обучения – 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/ темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися					
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры. Тема 1. Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	
2	Раздел 2. Коммуникативная культура как культура межличностных коммуникаций. Тема 2. Характеристики и содержание общения	5	2	4	-	6	Доклад (Д) Тест (Т)	

3	Тема 3. Психологические особенности межличностной коммуникации.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
4	Тема 4. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
5	Тема 5. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
6	Раздел 3. Коммуникативная культура в контексте профессиональной коммуникации. Тема 6. Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
7	Тема 7. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
8	Раздел 4. Нормативно-регулирующий потенциал коммуникативной культуры. Тема 8. Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	5	2	4	-	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
9	Тема 9. Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях	5	2	4	-	6	Тест (Т) Доклад (Д)
Итого часов: 108			18	36	-	54	Зачет с оценкой

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/ темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		Само	Формы текущего контроля успеваемости;
			Контактная работа преподавателя с обучающимися	МО		

			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры. Тема 1. Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	4 курс, зимняя сессия	2	2	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
2	Раздел 2. Коммуникативная культура как культура межличностных коммуникаций. Тема 2. Характеристики и содержание общения	4 курс, зимняя сессия	2	4	-	8	Доклад (Д) Тест (Т)
3	Тема 3. Психологические особенности межличностной коммуникации.	4 курс, зимняя сессия	2	4	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
4	Тема 4. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	4 курс, зимняя сессия	2	2	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
5	Тема 5. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	4 курс, зимняя сессия	2	2	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
6	Раздел 3. Коммуникативная культура в контексте профессиональной коммуникации. Тема 6. Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	4 курс, зимняя сессия	2	2	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
7	Тема 7. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	4 курс, зимняя сессия	2	2	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)
8	Раздел 4. Нормативно-регулирующий потенциал коммуникативной культуры.	4 курс, зимняя сессия	1	4	-	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)

	Тема 8. Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.						
9	Тема 9. Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях	4 курс, зимняя сессия	1	2	-	8	Тест (Т) Доклад (Д)
Итого часов: 108			16	24		64	Зачет с оценкой (4)

4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры.					
	Тема 1. Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	23-24 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
5	Раздел 2. Коммуникативная культура как культура межличностных коммуникаций.					

	Тема 2. Характеристики и содержание общения.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия. Подготовка доклада и презентации к докладу. Подготовка к тестированию. .	25-26 неделя	6	Доклад (Д) Тест (Т)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Методические указания по подготовке доклада. Методические указания по подготовке к тестированию., демонстрационный вариант тест-билета.
	Тема 3. Психологические особенности межличностной коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	27-28 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 4. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме	29-30 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по

		занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.				изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 5. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	31-32 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
5	Раздел 3. Коммуникативная культура в контексте профессиональной коммуникации.					
	Тема 6. Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса.	33-34 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия.

		Подготовка реферата и презентации к реферату.				Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 7. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	35-36 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.
5	Раздел 4. Нормативно-регулирующий потенциал коммуникативной культуры.					
	Тема 8. Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	37-38 неделя	6	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.
	Тема 9. Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	Изучение основной и дополнительной	39-40 неделя	6	Тест (Т) Доклад (Д)	Методические указания по

		литературы по теме занятия. Подготовка доклада и презентации к докладу. Подготовка к тестированию.				изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Методические указания по подготовке доклада. Методические указания по подготовке к тестированию., демонстрационный вариант тест-билета.
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				54		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				10		

Заочная форма обучения

Курс	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
4	Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры.					
	Тема 1. Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для устного опроса.	первая неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия.

		Подготовка реферата и презентации к реферату.				Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
4	Раздел 2. Коммуникативная культура как культура межличностных коммуникаций.					
	Тема 2. Характеристики и содержание общения.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия. Подготовка доклада и презентации к докладу. Подготовка к тестированию.	первая неделя	8	Доклад (Д) Тест (Т)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Методические указания по подготовке доклада. Методические указания по подготовке к тестированию., демонстрационный вариант тест-билета.
	Тема 3. Психологические особенности межличностной коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса.	первая неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия.

		Подготовка реферата и презентации к реферату.				Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 4. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	вторая неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 5. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	вторая неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.

4	Раздел 3. Коммуникативная культура в контексте профессиональной коммуникации.					
	Тема 6. Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	вторая неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Вопросы для проведения устного опроса. Методические указания по написанию реферата.
	Тема 7. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.	третья неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса. Подготовка реферата и презентации к реферату.
4	Раздел 4. Нормативно-регулирующий потенциал коммуникативной культуры.					
	Тема 8. Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса.	третья неделя	8	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия, ответы на вопросы для проведения устного опроса.

		Подготовка реферата и презентации к реферату.				Подготовка реферата и презентации к реферату.
	Тема 9. Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	Изучение основной и дополнительной литературы по теме занятия. Подготовка доклада и презентации к докладу. Подготовка к тестированию.	третья неделя	8	Тест (Т) Доклад (Д)	Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия. Методические указания по подготовке доклада. Методические указания по подготовке к тестированию., демонстрационный вариант тест-билета.
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				64		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				10		

4.3. Содержание учебного материала

Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры

Тема 1. Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры

Коммуникативная культура как система знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе и умение реализовать их в профессиональном и межличностном общении.

Исторический характер коммуникативной культуры. Информативный, социально-психологический, ценностный, прагматический аспекты коммуникативной культуры.

Коммуникативная культура как элемент профессиональной культуры, как условие и предпосылка эффективности профессиональной деятельности, как цель профессионального самосовершенствования.

Компоненты коммуникативной культуры: коммуникативные знания, коммуникативные умения, коммуникативные навыки, их содержание, взаимосвязь и взаимодополнительность.

Раздел 2. Коммуникативная культура как культура межличностных коммуникаций

Тема 2. Характеристика и содержание общения

Структурные компоненты общения (по А. И. Леонтьеву): предмет общения, потребность в общении, коммуникативные мотивы общения, задачи общения, средства общения, продукт общения. Коммуникативная, аффективная, регулятивная, перцептивная функции общения. Цели и предмет общения.

Классификация видов общения: межличностное, деловое, специально-профессиональное, информационно-коммуникативное.

Содержание общения: передача информации; восприятие друг друга и взаимооценка, взаимовлияние партнеров по общению, их взаимодействие, управление групповой или массовой деятельностью. Интерактивная, перцептивная, коммуникативная составляющие общения, их характеристика.

Типы межличностных коммуникаций. Познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная разновидности межличностных коммуникаций; их различие в целях, результатах, условиях организации коммуникации, коммуникативных формах, коммуникативных средствах и технологиях. Перформансная коммуникация как разновидность ритуальной коммуникации.

Тема 3. Психологические особенности межличностных коммуникаций

Действие законов социальной перцепции в процессе межличностной коммуникации.

Характеристика внешнего облика человека, экспрессия, поведение, самоподача, предполагаемые качества личности – основа для формирования первого впечатления. Принципы формирования первого впечатления. Эффекты, мешающие восприятию (эффект ореола, эффект первичности, эффект бумеранга, эффект снисходительности, эффект новизны, эффект проекции). Стереотипы восприятия.

Коммуникативная сторона межличностного общения (умение устанавливать психологический контакт, учет особенностей коммуникативного воздействия, аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения; эффективность использования вербальных и невербальных средств общения).

Особенности понимания в процессе коммуникации. Условия достижения понимания: единство национального языка; учет знаний профессионального языка; учет уровня интеллекта; полнота информации; логичность изложения; сконцентрированность внимания. Принципы эффективного общения.

Тема 4. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации

Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи. Основы устного общения. Виды речи. Речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения:

познавательная, экспрессивная, суггестивная, убеждающая. Модели дискомфорта-психологического общения.

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Использование средств выразительности в речи.

Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Сущность и особенности невербального общения. Значение невербального общения. Функции невербального общения. Структура невербальной коммуникации. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Визуальные средства в коммуникативном процессе, преимущества и недостатки их использования.

Тема 5. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности

Психология поведения человека в процессе коммуникации. Понятие коммуникативной и личной эффективности.

Когнитивная составляющая коммуникативного взаимодействия. Когнитивные искажения, снижающие эффективность коммуникации. Понятия когнитивного диссонанса, когнитивных ошибок, ментальных ловушек.

Модель эмоционального интеллекта Майера и Сэловея. Восприятие эмоций как способность распознавать эмоции других людей по мимике, жестам, внешнему виду, походке, поведению, голосу. Способность идентифицировать свои собственные эмоции с эмоциями других людей. Использование эмоций для стимуляции мышления, активации мыслительных процессов. Понимание эмоций как способности определять причину появления эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одной эмоции к другой, а так же интерпретировать эмоции во взаимоотношениях. Управление эмоциями как способность направлять свои эмоции и эмоции других людей для достижения поставленных целей. Характеристика компонентов модели эмоционального интеллекта Гоулмана. Роль эмоционального интеллекта в межличностной коммуникации.

Рациональность и творчество как средства повышения личной эффективности. Основные методы развития нестандартного мышления.

Раздел 3. Коммуникативная культура в контексте профессиональной коммуникации

Тема 6. Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации

Механизмы взаимного влияния коммуникатора и коммуниканта в ходе профессионального общения. Убеждение в системе механизмов общения. Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. Типы вопросов и особенности их использования. Недопустимость монологического общения.

Прямая и обратная связь в процессе контакта. Анализ поведения коммуниканта и реакция на обратную информацию. Основные правила построения контакта. Развитие умений и навыков контактирования.

Умение слушать. Техники активного слушания, ее преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмпатическое слушание. Обратная связь в процессе слушания.

Зоны дистанций в ситуации общения. Организация пространственной среды в профессиональной коммуникации. Невербальная семиотика и ее значение в профессиональном общении. Гендерные тенденции в профессиональном общении.

Манипуляция в профессиональном общении. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в профессиональном общении и манипулятивных воздействиях. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям. Значение делового этикета в профессиональной коммуникации. Стратегии и тактики коммуникативного поведения в профессионально значимых ситуациях.

Тема 7. Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта

Виды взаимодействия в профессиональной коммуникации: кооперация и конфронтация. Конфликт как частный случай конфронтации. Предпосылки возникновения конфликта в процессе профессиональной коммуникации. Понятие и структура конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы и функции конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Основные стили и тактики поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Методы управления конфликтом (внутриличностные, структурные, межличностные, метод демпфирования конфликтов, агрессивные), метод картографии. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов. Управленческая этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны профессионального взаимодействия в социально-культурной сфере.

Раздел 4. Нормативно-регулирующий потенциал коммуникативной культуры

Тема 8. Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре

Мораль и этикет как взаимосвязанные уровни предписаний о нормах межличностного взаимодействия. Мораль как фундамент этикета. Сущность этикетного регулирования внешних форм поведения. Основные функции этикета. Соотношение этикета, традиции и ритуала. Этикет как императив коммуникативных действий. Символизация в этикете, закрепление в этикетных предписаниях иерархичности отношений. Отражение в этикетных предписаниях возрастных, социальных и гендерных позиций.

Виды и формы этикета. Гастрономический этикет и этикет дарения. Основные правила этикета, касающиеся формы приветствий, обращений, построения разговора, поведения в общественных местах, поведения за столом, отношения к старшим, женщинам и т.д. Служебный и дипломатический этикет.

Доброжелательность как основа вежливости. Уважение к другому человеку – ведущий принцип этикетных предписаний. Поведение человека в соответствии с правилами и включение в общение как творческий процесс.

Тема 9. Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях

Внешний облик как источник информации о принадлежности человека к определенной группе, об его индивидуальных наклонностях. Знаковые свойства одежды. Принципы составления делового гардероба. Дресс-код, Мода и внешний вид.

Этические нормы деловых встреч. Этикет деловых переговоров. Нормы и правила делового протокола.

Нормы коммуникативного взаимодействия в социальных сетях, профессиональных сообществах, блогах, при осуществлении электронных переговоров. Этикет деловой переписки.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1	Раздел 1. Тема 1.	Понятие, сущность и компонентный состав	4	Устный опрос (УО)	УК-4

		коммуникативной культуры.		Реферат (Р)	
2	Раздел 2. Тема 2.	Характеристики и содержание общения.	4	Доклад (Д) Тест (Т)	УК-3 УК-4
3	Раздел 2. Тема 3.	Психологические особенности межличностной коммуникации.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
4	Раздел 2. Тема 4.	Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
5	Раздел 2. Тема 5.	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
6	Раздел 3. Тема 6.	Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-3 ОПК-3
7	Раздел 3. Тема 7.	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-3
8	Раздел 4. Тема 8.	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	4	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	ОПК-3
9	Раздел 4. Тема 9.	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	4	Тест (Т) Доклад (Д)	ОПК-3

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1	Раздел 1. Тема 1.	Понятие, сущность и компонентный состав	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4

		коммуникативной культуры.			
2	Раздел 2. Тема 2.	Характеристики и содержание общения.	2	Доклад (Д) Тест (Т)	УК-3 УК-4
3	Раздел 2. Тема 3.	Психологические особенности межличностной коммуникации.	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
4	Раздел 2. Тема 4.	Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
5	Раздел 2. Тема 5.	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-4
6	Раздел 3. Тема 6.	Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-3 ОПК-3
7	Раздел 3. Тема 7.	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	2	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	УК-3
8	Раздел 4. Тема 8.	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	1	Устный опрос (УО) Реферат (Р)	ОПК-3
9	Раздел 4. Тема 9.	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	1	Тест (Т) Доклад (Д)	ОПК-3

4.3.1. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса.	УК-4	ИДК УК4.1

	<p><i>Вопрос:</i> значение коммуникативной культуры для профессиональной практики специалиста социально-культурной сферы.</p>	<p>Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.</p>		
2	<p>Характеристики и содержание общения. <i>Вопрос:</i> перформансная коммуникация как разновидность ритуальной коммуникации.</p>	<p>Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопросов. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.</p>	УК-4	ИДК УК4.2
3	<p>Психологические особенности межличностной коммуникации. <i>Вопрос:</i> эффекты, мешающие восприятию в межличностной коммуникации (эффект ореола, эффект первичности, эффект бумеранга, эффект снисходительности, эффект новизны, эффект проекции)</p>	<p>Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.</p>	УК-4	ИДК УК4.3
4	<p>Вербальный и невербальный аспекты коммуникации. <i>Вопрос:</i> визуальные средства в коммуникативном процессе, преимущества и недостатки их использования.</p>	<p>Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.</p>	УК-4	ИДК УК4.2
5	<p>Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности. <i>Вопрос:</i> основные методы развития нестандартного мышления.</p>	<p>Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.</p>	УК-4	ИДК УК4.3
6	<p>Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.</p>	<p>Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую</p>	УК-3 ОПК-3	

	<i>Вопрос:</i> основные правила построения контакта. Развитие умений и навыков контактирования.	содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.		ИДК УК3.1 ИДК ОПК 3.3
7	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта. <i>Вопрос:</i> методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.	Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.	УК-3	ИДК УК3.3
8	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре. <i>Вопрос:</i> гастрономический этикет и этикет дарения.	Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.	ОПК-3	ИДК ОПК 3.2
9	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях. <i>Вопрос:</i> этические нормы деловых встреч.	Изучите основную и дополнительную литературу, раскрывающую содержание вопроса. Подготовьте сообщение и слайд-презентацию для выступления на практическом занятии.	ОПК-3	ИДК ОПК3.1 ИДК ОПК 3.3

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов Методические указания по изучению основной и дополнительной литературы по теме занятия

Подготовка к практическим занятиям предполагает самостоятельное освоение студентами основной и дополнительной литературы по изучаемой теме. Перед чтением научной литературы и дополнительных источников рекомендуется ознакомиться с содержательным изложением темы, используя учебные пособия, предложенные в списке рекомендуемой литературы по теме практического занятия. Подготовка к занятию не должна носить характер «школьной выучки». Чтение как научной, так и учебной литературы должно сопровождаться выработкой своей точки зрения на рассматриваемый вопрос. Студенту следует помнить, что при дальнейших ответах на занятии собственная точка зрения должна быть подтверждена корректными аргументами.

Освоение рекомендуемой литературы будет более основательным, если оно сопровождается составлением конспекта прочитанного материала. Изучение основной и дополнительной литературы по теме практического занятия должно завершаться самоконтролем знаний студента, средством осуществления которого могут выступать ответы на контрольные вопросы и задания по каждой из изучаемых тем курса.

Методические указания по написанию реферата

Реферат (от лат. *referrer* – докладывать, сообщать) – краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Реферат отвечает на вопрос – что содержится в данной публикации (публикациях). Однако реферат – не механический пересказ работы, а изложение ее сущности.

В настоящее время, помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения.

Тему реферата студент выбирает самостоятельно из списка, предложенного в рабочей учебной программе. Студент может модифицировать тему работы, в последнем случае она должна быть согласована с преподавателем.

Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора. Если в первичном документе главная мысль сформулирована недостаточно четко, в реферате она должна быть конкретизирована и выделена. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Язык реферата должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

Структура реферата.

1. Титульный лист заполняется по единой форме.
2. Оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов и подразделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

3. Введение. Во введении студенту следует сформулировать причины интереса к теме (мотивы выбора), актуальность темы, предмет и проблему исследования, цель и задачи работы, сделать краткий обзор реферируемых источников информации по теме. Объем введения составляет 1,5 - 2 печатных страницы.

4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2 - 3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицы - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.

Название каждой главы (и следующий за ним текст) начинается с новой страницы, объем главы не может быть меньше 5 страниц.

5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении. В заключении обязательно должна содержаться собственная обобщенная аргументированная оценка (позиция) студента, его комментарии относительно реферируемых источников.

6. Приложение может включать графики, таблицы, схемы, рисунки.

7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования к оформлению реферата:

- объем – 10-15 печатных страниц (компьютерного текста);
- работа выполняется на одной стороне листа формата А 4;
- по всем сторонам листа оставляются поля размером 20 мм;
- рекомендуется шрифт - Таймс New Roman, размер - 14, интервал - 1,5;
- все листы должны быть пронумерованы (нумерация вверху от центра);
- наличие соответствующим образом оформленного титульного листа;
- наличие ссылок на реферируемые источники, правильность оформления ссылок;
- наличие соответствующим образом оформленного библиографического списка.

При составлении библиографического списка указываются все реквизиты статей (журналов, монографий), опубликованных в периодической печати (на сайте). Следует указывать фамилию и инициалы авторов, полное название статьи, наименование издания, год, номер, а также занимаемые страницы (от и до). Источники должны быть расположены в алфавитном порядке по фамилиям авторов.

Методические указания по подготовке доклада

Для расширения смыслового поля практических занятий используется такой вид работы как подготовка доклада по дополнительной литературе из списка. Доклад – это сообщение, целью которого является углубленное изучение, систематизация и изложение дополнительного материала по определенной теме (проблеме). Доклад призван развить навыки самостоятельной работы с литературой, сформировать у студента когнитивные компетенции.

Доклад, который студент готовит самостоятельно на основе прочтения нескольких научных источников, может носить как информационно-обзорный, так и проблемный характер. В последнем случае докладчик не только должен грамотно сформулировать проблему, но и указать, как она ставится/решается различными авторами. Необходимо проследить логику автора в постановке проблемы (или в ее решении), характер его аргументации, рассмотреть примеры, приводимые им. Поощряется личное отношение к прочитанному, аргументированное выделение плюсов и минусов рассматриваемой позиции, умение обобщать материал, делать обоснованные выводы.

Работа студентов над докладом предполагает отработку навыков публичной ораторской речи, организации и ведения полемики; умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.

Доклад, как правило, имеет трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Во введении формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы. Основная часть может состоять из нескольких пунктов, каждый из которых посвящен доказательному раскрытию конкретного вопроса. В заключении подводятся итоги и делаются обобщенные выводы по теме доклада.

Выделяют следующие этапы работы над докладом:

- подбор и изучение основных источников по теме (рекомендуется использовать не менее 3 источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация материала, подготовка выводов и обобщений;
- разработка плана доклада;
- написание доклада.
- публичное выступление.

Отличительной чертой доклада является научный, академический стиль.

Продолжительность выступления обычно не превышает 20 минут. Поэтому при подготовке доклада отбирается только самое главное.

Методические указания по подготовке к тестированию

Тестовые задания для контроля знаний по дисциплине «Риторика» могут использоваться студентами как для самоконтроля знаний и навыков в процессе освоения темы, так и для подготовки к текущему и промежуточному контролю знаний.

Тесты имеют форму: «Вопрос - варианты ответов». В начале задания помещена инструкция по форме ответа.

При подготовке к тестированию следует опираться на предложенные рекомендации.

Перед тестированием следует изучить материал соответствующих тематике теста разделов учебника или глоссария.

Поскольку время тестирования в аудитории ограничено (не более 45 мин.), засекайте время выполнения теста.

При прохождении тестирования в аудитории следует пропускать те задания, на которые Вы не можете быстро дать правильный ответ. Ответьте сначала на те задания, которые не вызывают у Вас затруднений, а затем вернитесь к трудным или малопонятным заданиям.

Многие задания можно решить быстрее, если не искать сразу правильный ответ, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет концентрировать внимание всего на одном-двух признаках, а не пяти-семи (что гораздо труднее).

Когда видите новое задание, «забывайте» все, что было в предыдущем. Задания в тестах не связаны друг с другом.

Читайте задание до конца. Не спешите понять условие задания по «первым словам» и достраивать концовку в собственном воображении. Это верный способ совершить ошибки в самых легких вопросах.

Спланируйте среднее время на выполнение каждого задания так, чтобы за две трети (максимум три четверти) сеанса тестирования пройти все задания «по первому кругу». Тогда вы наберёте максимум баллов на легких для вас заданиях, а потом сможете подумать над трудными, которые вначале пришлось пропустить.

Тест по разделам дисциплины готовится по конкретным темам, которые освоили студенты и состоит из порядка 20-30 вопросов различного характера (вопросы с несколькими вариантами ответа, вопросы на составление пары: вопрос – правильный ответ, вопросы-задания по карточкам). Выполнение теста занимает 1/2 академический часа.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов): написание курсовых работ (проектов) по дисциплине «Основы коммуникативной культуры не предусмотрено учебным планом 51.03.03 Социально-культурная деятельность».

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

1. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 169 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-06390-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/436493>

2. Трофимов, М. Ю. Основы коммуникативной культуры: учебное пособие / М. Ю. Трофимов; под редакцией А. А. Трофимовой. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Планета музыки, 2019. – 184 с. – ISBN 978-5-8114-4158-7. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115961>

б) дополнительная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика: учебник для бакалавриата и специалитета / Т. А. Алексина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 384 с. – (Бакалавр и специалист). – ISBN 978-5-534-06659-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432853> .

2. Артамонова, И. А. Деловая этика [Текст] : [учеб. пособие] / И. А. Артамонова. – Москва: Изд-во МИИГАиК, 2013. – 198 с.; нет. – Режим доступа: ЭБС "Рукопт". – Неогранич. доступ. – ISBN 978-5-91188-045-3

3. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация: учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Инфра-М, 2009. – 272 с. ; 21 см. - (Высшее образование). – Библиогр.: с. 269-270. – ISBN 978-5-16-002657-2 (30 экз.)

4. Дементьев, В. В. Коммуникативные ценности русской культуры: категория личности в лексике и прагматике: монография / В. В. Дементьев. – Москва : Языки

славянских культур, 2013. – 336 с. – ISBN 978-5-9551-0541-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/135841>

5. Кадырова, С. В. Self-management в сфере культуры и искусства : учебное пособие / С. В. Кадырова, Е. А. Немцева, Г. Л. Тульчинский. – Санкт-Петербург : Планета музыки, 2013. – 224 с. – ISBN 978-5-8114-1511-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/13241>

6. Калинин, А. В. Культура русского слова [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Калинин. – Москва : Флинта, 2014. – 328 с. – Режим доступа: ЭБС "Айбукс". – Неогранич. доступ. – ISBN 978-5-9765-1460-7: Б. ц.

7. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 150 с. – (Авторский учебник). – ISBN 978-5-534-05670-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441562>

8. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 168 с. – ISBN 978-5-9765-3877-1. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/119057>

9. Коленько, С. Г. Менеджмент в сфере культуры и искусства: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Г. Коленько. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 370 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-01521-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433177>

10. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 440 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-03322-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432891>

11. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 225 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11562-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445661>

12. Костомаров, В. Г. Рассуждение о формах текста в общении [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Костомаров. – Москва : Флинта, 2014. – 96 с. – Режим доступа: ЭБС "Айбукс". – Неогранич. доступ. – ISBN 978-5-9765-1817-9

13. Кроль, Л. Эмоциональный интеллект лидера / Л. Кроль. – Москва: Альпина Паблишер, 2019. – 220 с. – ISBN 978-5-9614-2596-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/140530>

14. Курумчина, А. Э. Социокультурные коммуникации. Проекты социальных трансформаций и всемирные выставки: учебное пособие для академического бакалавриата / А. Э. Курумчина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 119 с. – (Бакалавр. Академический курс. Модуль). – ISBN 978-5-534-10770-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/431503>

15. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 118 с. – (Бакалавр и специалист). – ISBN 978-5-534-08210-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433659>

16. Михалёва, О.Л. Стилистика и культура речи: коммуникативные качества хорошей речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. Л. Михалёва. – ЭВК. – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. – Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". – Неогранич. доступ.

17. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 231 с. – (Бакалавр.

Академический курс). – ISBN 978-5-534-04378-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432918>

18. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 258 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-04380-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434230>

19. Социальный и эмоциональный интеллект. От процессов к измерениям [Текст] : научное издание / Рос. акад. наук, Ин-т психол. ; ред.: Д. В. Люсин, Д. В. Ушаков. – М. : Ин-т психологии РАН, 2009. – 350 с. : ил. ; 22 см. – (Интеграция академической и университетской психологии). – Библиогр. в конце ст. – ISBN 978-5-9270-0153-8 (2 экз.)

20. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 324 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-02346-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432886>

21. Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов, А. Алешин. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 429 с. – ISBN 978-5-91657-900-0. – Текст: электронный// Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/62197>

22. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 161 с. – (Бакалавр. Академический курс. Модуль). – ISBN 978-5-534-02406-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433774>

в) базы данных, поисково-справочные и информационные системы

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО по направлению 51.03.03. Социально-культурная деятельность обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>)

1. ООО «Издательство Лань». Договор № 707 от 31.10.19 г.; Акт № Э757 от 31.10.2019 г. Срок действия: по 31.10.2020 г.

2. ООО «Издательство Лань». Информационное письмо от 13.09.2013 г. Срок действия: бессрочный.

3. ООО «Издательство Лань». Информационное письмо № 128 от 09.10.2017 г. Срок действия: бессрочный.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>)

4. ООО «Библиотех» Государственный контракт № 019 от 22.02.2011. Срок действия – бессрочный.

ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (адрес доступа: <http://rucont.ru/>)

5. ООО ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 25.10.2019 г.; Акт № БК-6253 от 14.11.19 г. Срок действия по 13.11.2020 г.

ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>)

6. ООО «Айбукс». Контракт № 96 от 31.11.2019г.; Акт № 122 от 13.11.2019 г. Срок действия по 13.11.2020 г.

7. ООО «Айбукс». Контракт № 11-08/15к/87 от 10.09.15 г. Срок действия: до 10.09.2020 г.

8. ООО «Айбукс». Контракт № 17-03/15К/19 от 30.03. 2015г. Срок действия: до 31.03.2020 г.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <http://biblio-online.ru/>)

9. ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 80 от 02.10.2019г.; Срок действия по 17.10. 2020 г.

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru/>)

10. ООО «НЭБ», Контракт № 130 от 13.12.2019 г.; Акт от 13.12.2019 г. Срок действия по 31.12. 2020 г.

другие Интернет-источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» [Официальный сайт]. - URL <http://www.edu.ru>

2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Официальный сайт]. – URL <http://ecsocman.hse.ru/>

3. Справочно-информационный портал «Грамота.ру» [Официальный сайт]. – URL: <http://www.gramota.ru/>

4. Образовательный сайт «Техника речи» [Официальный сайт]. URL: <http://technics-speech.ru/>

5. Журнал «Социальная психология и общество» [Официальный сайт]. – URL https://psyjournals.ru/social_psy/

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 117 (этаж 1, помещение 64): Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 56 рабочих мест (54,0 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, кафедра); оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Основы коммуникативной культуры»: проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200×200 см, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 110 (этаж 1, помещение 32): Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 36 рабочих мест (31,6 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, переносная доска); оборудованием для презентации учебного материала и тематических иллюстраций, соответствующих рабочей программе дисциплины «Основы коммуникативной культуры»: проектор Acer X1230PS, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200×200см, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки. Программное обеспечение: программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций, иллюстраций и других учебных материалов: MS PowerPoint.

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 210 (этаж 2, помещение 25): компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ), для самостоятельной работы студентов на 17 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска), 17-ю персональными компьютерами (системный блок Intel Original LGA775 Celeron E3300 – 7 шт., системный блок Intel Core i3-2120 – 10 шт., монитор 17"Samsung 743N Silver 5ms – 2 шт., монитор LG Flatron W1942S, монитор LG FLATRON E2242 – 10 шт., монитор TFT 17 Samsung 710N – 4 шт.) с неограниченным подключением к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийным проектором, колонками.

6.2. Программное обеспечение:

1. Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО); бессрочно;
2. Microsoft OfficeProPlus 2013 RUS OLP NL Acdmс; кол-во 100; Контракт № 03-013-14 от 08.10.2014. Номер Лицензии Microsoft 45936786 от 08.10.2014; бессрочно;
3. Программа, обеспечивающая воспроизводство видео VLC Player 2.2.4; бессрочно.

6.3. Технические и электронные средства: авторские мультимедийные презентации по всем темам дисциплины.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения Очная форма обучения

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма/ Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	Лекция	Интерактивная/ Информационно-проблемная лекция	1,5
2	Характеристики и содержание общения.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	1,5
			Интерактивная/ Тестирование	0,5
3	Психологические особенности межличностной коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	1,0
4	Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	1,0
5	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	1,0
6	Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	1,0
7	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	Практическое занятие	Интерактивная/ Анализ конкретной ситуации	1,0
8	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	1,0
9	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	Практическое занятие	Интерактивная/ Деловая игра	1,0
			Интерактивная/ Тестирование	0,5
Итого часов				11

Заочная форма обучения

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма/ Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры.	Лекция	Интерактивная/ Информационно-проблемная лекция	1,0
2	Характеристики и содержание общения.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	0,5
			Интерактивная/ Тестирование	0,5
3	Психологические особенности межличностной коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	0,5
4	Вербальный и невербальный аспекты коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	1,0
5	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	0,5
6	Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации.	Практическое занятие	Интерактивная/ Тренинг	1,0
7	Особенности функционирования коммуникативной культуры в условиях конфликта.	Практическое занятие	Интерактивная/ Анализ конкретной ситуации	1,0
8	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре.	Практическое занятие	Интерактивная/ Обучение в парах (спарринг-партнерство)	1,0
9	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях.	Практическое занятие	Интерактивная/ Деловая игра	0,5
			Интерактивная/ Тестирование	0,5
Итого часов				8

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства (ОС):

8.1. Оценочные средства для входного контроля

Цель входного контроля – определить общий уровень коммуникативной культуры студента. Тестирование проводится в течение первой недели обучения через портал «Eduka» (<https://educa.isu.ru/login/index.php>), на котором регистрируются все обучающиеся.

8.2. Оценочные средства текущего контроля формируются в соответствии с ЛНА

университета и включают в себя такие виды ОС, как подготовка докладов, выполнение контрольных работ, разработка исследовательского проекта. Назначение оценочных средств ТК – выявить уровень освоения компетенций: УК-3, УК-4, ОПК-3.

Итоговая оценка формируется по 100-балльной шкале. Она складывается из оценок отдельных работ и видов деятельности:

Контрольные мероприятия по дисциплине	Количество баллов	Разделы и темы дисциплины
Устный опрос (УО)	35 баллов (7 тем по 5 баллов за каждую)	Раздел 1. Тема 1 Раздел 2. Тема 3, 4, 5 Раздел 3. Тема 6, 7 Раздел 4. Тема 8
Тестирование по темам дисциплины (Т)	10 баллов (2 темы по 5 баллов за каждую)	Раздел 2. Тема 2 Раздел 4. Тема 9
Доклад и презентация к докладу (Д)	10 баллов (2 темы по 5 баллов за каждую)	Раздел 2. Тема 2 Раздел 4. Тема 9
Подготовка и защита реферата (Р)	27 баллов (2 реферата по 13,5 баллов за каждый)	Раздел 1. Тема 1 Раздел 2. Тема 3, 4, 5 Раздел 3. Тема 6, 7 Раздел 4. Тема 8
Текущий контроль посещаемости занятий	18 баллов (1 балл за каждое практическое занятие)	Все темы дисциплины: 1 – 9
Всего	100	

Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Понятие, сущность и компонентный состав коммуникативной культуры	УК-4
2	Тестирование (Т) Доклад (Д)	Характеристики и содержание общения	УК-3 УК-4
3	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Психологические особенности межличностной коммуникации	УК-4
4	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Вербальный и невербальный аспекты коммуникации	УК-4
5	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности	УК-4
6	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Коммуникативная компетентность в профессиональной коммуникации	УК-3 ОПК-3
7	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Особенности функционирования коммуникативной культуры	УК-3

		в условиях конфликта	
8	Устный опрос (УО) Защита реферата (Р)	Коммуникативно-прагматическая функция этикета в коммуникативной культуре	ОПК-3
9	Тестирование (Т) Доклад (Д)	Деловой этикет и протокол, его значение в современных профессиональных коммуникациях	ОПК-3

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля
Демонстрационный вариант теста по теме 2 дисциплины**

1. Эффект межличностного восприятия, характеризующийся склонностью людей доверять информации, представленной им в научном, магическом или ритуальном контексте - это:
 - а) эффект ореола
 - б) эффект установки
 - в) эффект Барнума
 - г) эффект проекции
2. Тип взаимодействия, характеризующийся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми - это:
 - а) кооперация
 - б) конкуренция
 - в) скрытое
 - г) пересекающееся
3. К механизмам социальной перцепции не относится:
 - а) заражение
 - б) идентификация
 - в) аттракция
 - г) атрибуция
4. Один из механизмов социальной перцепции, с помощью которого осуществляется познание личностью или группой других людей через сравнение или сопоставление внутренних состояний или положений партнера по общению со своими психическими или другими характеристиками или через осознанное или бессознательное уподобление себя другому человеку или его себе - это:
 - а) атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
5. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему - это:
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) аттракция
 - г) стереотипия
6. Социально-психологическое воздействие на поведение и процесс формирования мировоззрения других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние - это:
 - а) убеждение
 - б) заражение
 - в) подражание
 - г) мода
7. Способ социально-психологического воздействия (словесного или образного), предполагающий наличие у человека психологической готовности к принятию воздействия, вызывающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации - это:

- а) убеждение
 - б) заражение
 - в) подражание
 - г) внушение
8. Эффект межгруппового восприятия, заключающийся в отрицательной оценке членов чужой группы и их результатов деятельности – это:
- а) эффект последовательности
 - б) эффект фаворитизма
 - в) эффект дискриминации
 - г) эффект гомогенности аутгруппы
9. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп не относится:
- а) логический барьер
 - б) фонетический барьер
 - в) семантический барьер
 - г) недоверие к другим
10. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения - это:
- а) ритуальный стиль
 - б) конформистский стиль
 - в) альтруистический стиль
 - г) манипулятивный стиль
11. Не является способом коммуникативного влияния:
- а) убеждение
 - б) заражение
 - в) идентификация
 - г) внушение
12. Группа, которая имеет официально заданную извне структуру - это:
- а) условная
 - б) реальная
 - в) формальная
 - г) неформальная
13. В структуру малой группы не входит:
- а) коммуникативная
 - б) структура власти
 - в) социометрическая
 - г) аутосоциометрическая
14. Метод, направленный на осознание членом группы своего места в системе межгрупповых отношений - это:
- а) экспертных оценок
 - б) беседа
 - в) опрос
 - г) аутосоциометрия
15. Относительно устойчивая совокупность людей, связанная системой отношений, регулируемых общими ценностями и нормами - это:
- а) коллектив
 - б) социум
 - в) группа
 - г) общество
16. Выберите неправильное определение общения:

а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

б) обмен информацией между людьми, их взаимодействие

в) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в совместной деятельности, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера

г) активность, направленная на удовлетворение потребностей и преобразование окружающего мира

17. Из перечисленных компонентов в структуру общения не входит:

а) невербальный

б) коммуникативный

в) перцептивный

г) интерактивный

18. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки - это:

а) приспособление

б) конкуренция

в) компромисс

г) сотрудничество

19. К невербальным средствам общения не относится:

а) устная и письменная речь

б) визуальные средства

в) аудиальные средства

г) тактильные средства

20. Компонент общения, состоящий в обмене знаниями, идеями, взаимными побуждениями и действиями - это:

а) коммуникативный компонент

б) интерактивный компонент

в) перцептивный компонент

г) мотивационно-целевой компонент

21. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков - это:

а) атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

22. Объективность межличностного конфликта означает:

а) люди могут оценивать конфликт объективно

б) в любом конфликте есть объект конфликта

в) любой конфликт имеет собственную логику возникновения и развития

г) люди сознательно контролируют межгрупповые конфликты

23. Двусторонний процесс усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта того общества, к которому он принадлежит, - это:

а) воспитание

б) социализация

в) адаптация

г) ресоциализация

24. Состояние готовности индивида или группы определенным образом реагировать на те или иные явления социальной действительности, основанное на прошлом опыте, который направляет, искажает или иным образом воздействует на поведение людей, - это:

- а) социальные установки
- б) социальные нормы
- в) религиозная установка
- г) политическая установка

25. Группа, цели, мнения и ценности которой разделяет человек, на которую он ориентируется при оценке себя и других, - это:

- а) референтная группа
- б) реальная группа
- в) первичная группа
- г) формальная группа

Демонстрационный вариант теста по темам 8 - 9 дисциплины

Выбери правильный ответ из предложенных (только один вариант правильный).

1. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
 - а) тот, кого представляют;
 - б) тот, кому представляют.
2. Если женщину знакомят с мужчиной почтенного возраста и положения, то она:
 - а) должна встать со стула;
 - б) может не вставать.
3. Женщина, идя рядом с мужчиной, должна находиться:
 - а) слева от него;
 - б) справа от него.
4. Кто должен первым закончить деловой телефонный разговор?
 - а) руководитель в разговоре с подчиненным;
 - б) подчиненный в разговоре с руководителем.
5. В офисе организации раздается телефонный звонок. Какими должны быть первые слова человека, поднимающего трубку?
 - а) «Слушаю!»
 - б) «На проводе...»
 - в) «Алло!»
 - г) «У телефона...»
 - д) «Салон красоты «Мария». Добрый день!»
6. Можно ли на официальный прием приглашать по телефону?
 - а) да, так быстро, просто и надежно;
 - б) нет, следует послать письменное приглашение, а по телефону осведомиться о его получении.
7. Допустимо ли в деловом общении протягивать руку для рукопожатия через стол?
 - а) Да;
 - б) Нет.
8. Можно ли принимать деловых гостей, сидя за рабочим столом?
 - а) Да;
 - б) Нет.
9. Во время делового визита чай (кофе) принято подавать:
 - а) сразу;
 - б) через 5-7 минут;
 - в) через 10-15 минут;
 - г) в конце беседы.
10. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем туда войти, если в нем работают более 2-х человек?
 - а) Да;
 - б) Нет.
11. Опоздания на работу, деловую встречу допустимы в пределах:

- а) 1 минуты;
 - б) 5 минут;
 - в) 10 минут;
 - г) 15 минут;
 - д) 20 минут;
 - е) 30 минут.
12. Какие темы для беседы за столом на деловых переговорах нежелательны?
- а) политика;
 - б) религия;
 - в) культура;
 - г) национальная кухня.
13. Можно ли спрашивать о религиозной принадлежности партнеров по бизнесу во время переговоров:
- а) конечно, можно;
 - б) можно, если задать вопрос намеком;
 - в) нет, этого нельзя делать;
 - г) нет, они сами должны рассказать;
14. После окончания переговоров глава принимающей стороны провожает гостей:
- а) до дверей помещения, где проводились переговоры;
 - б) до лифта или лестницы;
 - в) до вестибюля;
 - г) до машины, поезда или самолета.
15. Секретарь должна встать со своего места в случае, если:
- а) в офис входит посетитель;
 - б) ее представляют новому директору;
 - в) по телефону звонят из Администрации Президента страны.
16. Можно ли, договорившись о встрече в кафе и придя туда первой, заказать себе еду, не дожидаясь партнеров?
- а) да, если вы очень голодны;
 - б) да, если это только холодные закуски;
 - в) нет.
17. Если вы дарите книгу, надо ли ее подписывать? (укажите неверный ответ):
- а) да, всегда, чтобы получивший знал от кого подарок;
 - б) да, если вы - автор;
 - в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.
18. Мужчине - руководителю организации, можно подарить:
- а) набор марочных вин;
 - б) набор галстуков;
 - в) набор ножей;
 - г) часы;
 - д) икону;
 - е) золотую цепочку.
19. Какое место в автомобиле считается наиболее почетным:
- а) место впереди, рядом с водителем;
 - б) место на заднем сиденье справа по ходу движения машины;
 - в) место на заднем сиденье слева по ходу движения машины.
20. Сколько цветов одновременно может сочетать женщина в своей одежде?
- а) не больше 2-х;
 - б) не больше 3-х;
 - в) не больше 4-х;
 - г) не больше 5-ти.

Демонстрационный вариант примерной тематики докладов и рефератов

1. Коммуникативная компетенция работника социально-культурной сферы.
2. Коммуникативные барьеры и способы их «преодоления».
3. «Слово как действие» в профессиональной коммуникации.
4. Речевые роли участников коммуникации.
5. Речевой этикет работника социально-культурной сферы.
6. Методы изложения материала и приемы привлечения внимания аудитории.
7. Проявление категории вежливости в профессиональном общении.
8. Средства невербальной коммуникации.
9. Пути разрешения конфликтов.
10. Влияние индивидуальных особенностей на поведение в конфликте.
11. Современные средства общения: плюсы и минусы.
12. Примитивные межличностные реакции и их предпосылки.
13. Этика общения.
14. Застенчивость как отрицательный мотиватор общения.
15. Возрастные особенности мотивации общения.
16. Толерантность как основа общения.
17. Модели общения.
18. Влияние эмоциональных реакций на общение.
19. Понятия «общение» и «коммуникация».
20. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.
21. Современные концепции коммуникации.
22. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
23. Социологические и психологические модели коммуникации.
24. Этика работника социально-культурной сферы.
25. Функции общения.
26. Виды и средства общения.
27. Вербальные и невербальные системы значений.
28. Барьеры, возникающие при общении.
29. Структура общения.
30. Информационная сторона общения.
31. Интерактивная сторона общения.
32. Виды взаимодействий.
33. Перцептивная сторона общения.
34. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
35. Общение в организации. Специфика общения в организации.
36. Индивидуальные особенности личности и их учет в управленческой деятельности.
37. Типы сотрудников.
38. Нравственный кодекс руководителя.
39. Виды профессионального общения.
40. Убеждающая коммуникация. Сопротивление убеждению.
41. Типология конфликтов в профессиональном общении и модели их разрешения.
42. Управление конфликтами и стрессами: методы и приемы.
43. Манипулирование в профессиональном общении.
44. Диалогическое и монологическое общение.

8.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой)

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Содержание понятия «коммуникативная культура».
2. Исторический характер коммуникативной культуры.

3. Информативный, социально-психологический, ценностный, личностно-ориентированный аспекты коммуникативной культуры.
4. Место коммуникативной культуры в общекультурном и профессиональном становлении личности.
5. Компоненты коммуникативной культуры, их взаимосвязь и взаимодополнительность.
6. Содержание общения. Функции общения.
7. Структурные компоненты общения (по А. И. Леонтьеву), их характеристика.
8. Интерактивная, перцептивная, коммуникативная составляющие общения, их характеристика.
9. Классификация видов общения.
10. Коммуникативная сторона межличностного общения, ее составляющие.
11. Особенности понимания в процессе коммуникации. Условия достижения понимания.
12. Принципы формирования первого впечатления.
13. Классификация эффектов, мешающих восприятию. Общая характеристика эффектов, мешающих восприятию.
14. Принципы эффективного общения.
15. Действие законов социальной перцепции в процессе межличностной коммуникации.
16. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание.
17. Модели комфортно-психологического и дискомфортно-психологического речевого общения.
18. Специфика использования вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности работника социально-культурной сферы.
19. Сущность и особенности невербального общения. Кинесические, проксемические и визуальные особенности невербального общения.
20. Понятия коммуникативной и личной эффективности.
21. Когнитивная составляющая коммуникативного взаимодействия.
22. Когнитивные искажения, снижающие эффективность коммуникации.
23. Модели эмоционального интеллекта (Майера и Сэловея; Гоулмана): общее и особенное.
24. Роль эмоционального интеллекта в межличностной коммуникации.
25. Рациональность и творчество как средства повышения личной эффективности.
26. Общительность и контактность. Основные правила построения контакта. Развитие умений и навыков контактирования.
27. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания. Схема слушания.
28. Пассивное, активное и эмпатическое слушание.
29. Зоны дистанций в ситуации общения. Организация пространственной среды в профессиональной коммуникации.
30. Виды манипуляций в профессиональном общении, их характеристика.
31. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.
32. Стратегии и тактики коммуникативного поведения в профессионально значимых ситуациях.
33. Определение этикета. Особенности этикета как нормативной системы. Функции этикета.
34. Этикет как знаково-символический способ оформления социальных взаимодействий.
35. Этикет как способ статусно-ролевой самоидентификации индивидов в обществе.
36. Этикет как системное множество этикетных ситуаций взаимодействия субъектов.
37. Этикетное поведение как проявление воспитанности и толерантности.

38. Базовые принципы современного этикета и их содержание.
39. Основные моральные требования к этикетному поведению человека.
40. Формы проявления вежливости.
41. Этикет и культура общения: единство и различия.
42. Этикетные ситуации: понятие, особенности, типология.
43. Взаимодействие этикета с культурой внешности человека.
44. Социально-культурные функции вещей из предметного окружения человека.
45. Значение вещей в современной этикетной культуре.
46. Взаимодействие этикета и моды.
47. Деловой этикет как особый вид современного этикета.
48. Подарки и сувениры в деловой практике.
49. Этикет деловой переписки.
50. Этикетные нормы в социальных сетях, профессиональных сообществах, блогах.
51. Содержание конфликта.. Виды конфликтов, их краткая характеристика.
52. Функции конфликтов на личностном, групповом, общественном уровне.
53. Причины конфликтов: социально-психологические и личностные.
54. Стадии развития конфликтов.
55. Этапы разрешения конфликтной ситуации.
56. Классификация методов управления конфликтом.
57. Формирование позитивных и негативных оценок оппонента.
58. Сотрудничество и компромисс как методы регулирования конфликтов.
59. Устранение психологических барьеров общения.
60. Приспособление как метод регулирования конфликтов.
61. Игнорирование как метод регулирования конфликтов.
62. Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
63. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.
64. Современные нормы и эталоны профессионального взаимодействия в социально-культурной сфере.
65. Механизмы взаимного влияния коммуникатора и коммуниканта в ходе профессионального общения.
66. Убеждение в системе механизмов профессионального общения. Психологические методы убеждающего воздействия.

8.4. Оценка сформированности компетенций

В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся» в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет» при оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система.

Оценка каждого вида учебной работы по дисциплине осуществляется в рейтинговых баллах. Количество баллов, полученных обучающимся по дисциплине в течение семестра (включая баллы за экзамен), переводится в академическую оценку, которая фиксируется в зачетной книжке в соответствии со следующей таблицей:

Итоговый рейтинг	Академическая оценка	Результат освоения компетенций
59 и менее баллов	Неудовлетворительно	Компетенции по дисциплине не освоены
60-70 баллов	Удовлетворительно	Компетенции по дисциплине освоены частично
71-85 баллов	Хорошо	Компетенции по дисциплине освоены в достаточной мере
86-100 баллов	Отлично	Компетенции по дисциплине освоены в полной мере

Оценка степени сформированности компетенций измеряется и определяется по показателям и критериям, представленным в таблице.

Компетенция (шифр в соответствии с ФГОС ВО)	Показатели	Содержание задания	Признаки проявления		Критерии оценки	Результат освоения компетенции
УК-3 УК-4 ОПК-3	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы коммуникативной культуры; - социально-психологические закономерности коммуникации; - нравственные основы общения в социально-культурной сфере, этику и этикетные формы профессиональной коммуникации; - личностные качества работника социально-культурной сферы, необходимые для осуществления профессиональной коммуникации; - каналы формирования коммуникативной культуры работника социально-культурной сферы (вербальный и невербальный), их характерные особенности; - формы коммуникации в профессиональной сфере (формальная и неформальная, прямая и косвенная); - коммуникативные качества речи работника социально-культурной сферы; - основные методы повышения личной коммуникативной эффективности - проблемы, специфичные для осуществления коммуникативного взаимодействия в социально-культурной сфере, способы их разрешения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы коммуникации в профессиональной деятельности; - принимать и реализовывать этические правила и этикетные принципы коммуникативной культуры в общении с клиентами, партнерами, коллегами по профессиональной деятельности; - составлять объективный социально-психологический портрет коммуникантов, прогнозировать их реакцию в ситуации общения; - выстраивать правильную линию поведения с партнерами по коммуникации в процессе общения; - преодолевать коммуникативные барьеры и когнитивные искажения, возникающие в коммуникации; 	1. Вопрос из перечня вопросов для проведения промежуточной аттестации по разделам 1-2 дисциплины.	Повышенный (максимально выраженные характеристики сформированности компетенции)	Знает в полной мере. Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.	Отлично (86-100 баллов)	Освоена в полной мере
			Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо (71-85 баллов)	Освоена в достаточной мере
			Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично. Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно (60-70 баллов)	Освоена частично
		2. Вопрос из перечня вопросов для	Повышенный (максимально выраженные характеристики	Знает в полной мере.	Отлично (86-100 баллов)	Освоена в полной мере

<ul style="list-style-type: none"> - пользоваться приемами коммуникабельности; - противостоять манипулятивному воздействию; - определять причины конфликтов и выбирать адекватные способы их устранения; - выстраивать коммуникативную стратегию в блогах, профессиональных сетевых сообществах. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью выбирать коммуникативно целесообразные способы вербального и невербального общения на основе учета ценностей, норм, представлений коммуникантов; - набором практических техник, позволяющих повысить личную эффективность профессионального общения; - навыками реализации основных коммуникативных качеств речи в соответствие с ситуацией профессионального общения; - технологиями межличностного и внутригруппового регулирования в конфликтных ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и преодоления проблем, возникающих в профессиональной коммуникации. 	<p>проведения промежуточной аттестации по разделам 3-4 дисциплины.</p>	сформированности компетенции)	Умеет в полной мере. Владеет в полной мере.		
		Базовый (превышение минимальных нормативов сформированности компетенции)	Знает в достаточной мере. Умеет в достаточной мере. Владеет в достаточной мере.	Хорошо (71-85 баллов)	Освоена в достаточной мере
		Пороговый (обязательный, минимальная степень сформированности компетенций)	Знает частично Умеет частично. Владеет частично.	Удовлетворительно (60-70 баллов)	Освоена частично

Разработчик:



(подпись)

Доцент кафедры культурологии и
управления социальными
процессами,
канд. филос. наук

Н.Г. Ткачева

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 51.03.03 Социально-культурная деятельность и профилю подготовки «Организация деятельности учреждений культуры».

Программа рассмотрена на заседании кафедры культурологии и управления социальными процессами 21 мая 2019 г., протокол № 10.

Зав. кафедрой  Н.В. Деренко

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.