



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога

Кафедра библиотекovedения и библиографии

Образовательная программа
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Профиль подготовки
Библиотекарь-педагог

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
заочная

Статус дисциплины: входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», от «6» декабря 2017 г №1182.

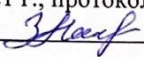
Разработчик: кафедра библиотековедения и библиографии

Суркова Елена Анатольевна – доцент кафедры библиотековедения и библиографии

Рабочая программа дисциплины одобрена:

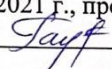
на заседании кафедры Библиотековедения и библиографии

от «22» июня 2021 г., протокол № 10

Зав. кафедрой  Лошаковская З.К.

на заседании Методической комиссии факультета культуры

от «24» июня 2021 г., протокол № 6

Председатель  Гаджиева Р.И.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением
« 9 » июля 2021 г.

/Начальник УМУ



А. Г. Гасангаджиева

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность».

Дисциплина реализуется на факультете культуры кафедрой библиотековедения и библиографии.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, который достаточно широк, но главными из них являются:

- Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
- Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

Учебный курс «Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога» строится с учетом знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе изучения предшествующих дисциплин: общих курсов библиотековедения, истории библиотечного дела в России, аналитико-синтетической обработки документов, Информационная культура личности, Библиографическая деятельность библиотек, Информатика.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студента, контроль самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме устных опросов, тестирования, докладов, рефератов, контрольных работ и контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе 72 в академических часах по видам учебных занятий

(заочная форма обучения)

курс	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРС, в том числе экзамен	
	Все го	из них						
		Лекц ии	Лаборатор ные занятия	Практич еские занятия	КСР	консульт ации		
4	72	8		6			56/2	зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога» - является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Основными методическими задачами курса являются формирование у студентов науковедческих и мировоззренческих принципов и методов познания создания книги,

усвоение общих принципов теоретически осознанной практической книговедческой деятельности в книгоиздательском деле, приобретение навыков самостоятельного исследования

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога» входит в часть основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность».

Программа курса строится с учетом знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе изучения предшествующих дисциплин: общих курсов «Библиотекведения», «Библиографоведения», «Истории библиотечного дела в России и за рубежом», «Аналитико-синтетической обработки документов».

Курс изучается одновременно с другими профилирующими дисциплинами: в том числе с курсами «Библиотечное обслуживание», «Библиотечный менеджмент», «Организация и методика библиографической работы в библиотеке» и другими, а также рядом дисциплин специализаций.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения
УК--3	. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: способы разработки элементов планов и методических программ проведения исследований. Умеет: разрабатывать мероприятия по координации деятельности Владет: навыками Координации деятельности сотрудников, работающими под его руководством
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для установления эффективного взаимодействия и достижения поставленной цели Умеет: устанавливать и развивать профессиональные контакты организовывать работы в соответствии с общими целями развития. Владет: навыками разработки мероприятий по координации деятельности включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

4.2. Структура дисциплины.

Заочное отделение

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма
-------	---------------------------	---------	-----------------	--	------------------------	--

				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		промежуточной аттестации (по семестрам)
Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации									
1	Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	5		2				6	Устный опрос.
2	Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	5			2			6	Устный опрос
3	Тема 3 Средства деловой коммуникации.	5		2				6	Устный опрос
4	Тема 4 Устные деловые коммуникации	5			2			6	Устный опрос
5	Тема 5 Письменные деловые коммуникации	5						4	Тестирование. Контрольная работа (КР)
	Итого по модулю 1:	36		4	4			28	
Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации									
6.	Тема 6 Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров	5		2				6	Тестирование. Контрольная работа (КР)
7	Тема 7 Управление организационными коммуникациями	5						6	Устный опрос.
8	Тема 8 Межкультурная коммуникация	5			2			6	Тестирование. Контрольная работа (КР)
9	Тема 9 Коммуникативная культура современного специалиста.	5						6	Устный опрос.
10	Размещение и расстановка библиотечного фонда..	5		2				6	Контрольная работа
	Итого по модулю 2:	36		4	2			30	Модульная контрольная работа
	Всего:	72		8	6			72/2	

4.3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Содержание курса

Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации

Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения

Тема 3 Средства деловой коммуникации

Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

Тема 4 Устные деловые коммуникации

Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.

Тема 5 Письменные деловые коммуникации

Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции

Тема 6 Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров

Любая модель как путь познания — это попытка отразить явления реального мира в понятиях абстрактной теории. Модель должна отражать определенные стороны оригинала, поэтому построение моделей подчинено задаче наиболее точного отображения его свойств. Модели в коммуникативистике используются: «во-первых, как исследовательский прием, как концептуальное средство, основной целью которого является объяснение коммуникативных процессов; во-вторых, как схематизированное, упрощенное отражение реального коммуникационного процесса, необходимое как инструмент, ориентированный в первую очередь на управление моделируемым процессом.

Тема 7 Управление организационными коммуникациями

Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами. Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Тема 8 Межкультурная коммуникация

Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения. Межкультурная коммуникация (МКК) представляет собой особый раздел общей теории коммуникации, исследующий — в теоретическом и практическом отношении — коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.

Тема 9 Коммуникативная культура современного специалиста.

Профессиональный труд специалиста социально-культурной деятельности связан с преобразованием окружающей действительности, созданием социально-культурных событий, направленных на удовлетворение разнообразных культурных потребностей субъектов, развитие их культурной идентичности, социальности, креативности. Профессиональная культура характеризует уровень и качество профессиональной подготовки. К основным элементам, составляющим профессиональную культуру специалиста социально-культурной сферы, следует отнести: знание теоретических основ профессиональной деятельности, владение технологиями ее организации, способность к проектированию инновационных практик, коммуникативную культуру как условие осуществления профессиональной деятельности и т. д.

4.3.2.Содержание лабораторно-практических занятий по дисциплине

Темы практических и семинарских занятий

4.3.2.Содержание лабораторно-практических занятий по дисциплине

Темы практических и семинарских занятий

Семинар 1.

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

1. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
2. Типы и виды коммуникаций.
3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении.
5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций.

Семинар 2.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

1. Способы передачи и приема информации.
2. Содержание коммуникационного процесса.
3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

4. Условия эффективного речевого воздействия.
5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Семинар 3.

Тема 3. Средства деловой коммуникации

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Психотехника речи. Составляющие речевой культуры.
3. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное).
4. Приемы активного слушания.
5. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация и функции.

Практическая работа .

Тематика эссе

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Семинар 4

Тема 4. Устные деловые коммуникации

1. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Подготовка, организация и проведение совещаний.
4. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации публичного выступления. Презентация.
5. Искусство ведения деловых переговоров.

Семинар 5

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

1. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
2. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
4. Основные проблемы письменной коммуникации.
5. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

Практическая работа.

Тематика эссе

1. Основные принципы письменных коммуникаций.
2. Языковое своеобразие деловой переписки.
3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
4. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

Семинар 6.

Тема 6. Управление организационными коммуникациями

1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций.
2. Этика делового общения: сущность и специфика деловых отношений; этические нормы и принципы.
3. Этические проблемы деловых отношений.
4. Манипуляции в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации
5. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Практическая работа

Тематика докладов, рефератов, эссе

1. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
2. Управление неформальными коммуникациями в организации.
3. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
4. Взаимное доверие как основа деловой этики.

Семинар 7.

Тема 7. Межкультурная коммуникация

1. Мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные) и их влияние на деловую коммуникацию.
2. Сферы межкультурной коммуникации: макросфера и микросфера.
3. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
5. Национальный этикет делового общения.

.

Практическая работа

Тематика эссе

1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
3. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
4. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

5. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины **«Профессиональные коммуникации библиотекаря-педагога»** применяются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения: лекции; – практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях; – письменные или устные домашние задания; – реферат; – консультации преподавателей; – тестирование; – самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой. 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий: – собеседование (коллоквиум); – анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода; – обсуждение подготовленных студентами эссе.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах (лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-консультация, проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция с запланированными ошибками), определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе по данной дисциплине они должны составлять не менее 20 часов аудиторных занятий

В процессе изучения курса у студентов развиваются такие методы мышления, как выдвижение гипотез и формулирование проблем, анализ, синтез, индукция, дедукция, абстрагирование, конкретизация, обобщение, ограничение, аналогия, противоположность.

При организации самостоятельной работы на занятиях используются такие образовательные технологии как: разбор конкретных ситуаций, работа с дополнительной литературой, подготовка устных докладов.

Учебная работа подразделяется на следующие виды: занятия в аудитории и самостоятельную работу студентов.

В аудитории проводятся лекции и практические (семинарские) занятия.

Организация лекционных занятий

Первое лекционное занятие отличается от остальных занятий вводной частью. Вводная часть занятия происходит следующим образом:

- знакомство с учебной группой (группами);
- рекомендуется список литературы для самостоятельного изучения по предмету и дается ссылка на программу дисциплины в сети Internet;
- дается краткая характеристика дисциплины «Теория документоведения»;
- описание образовательного процесса по дисциплине в течение семестра.

После этого начинается переход к теме первой лекции. Студенты записывают тему лекции и вопросы, которые будут рассматриваться в ней. Далее излагаются последовательно все вопросы по данной теме. По мере необходимости на доске рисуются диаграммы, графики, таблицы, которые заносит в конспект студенты. Лекции проходят в активной форме: в ходе лекции задаются вопросы аудитории. Приветствуются вопросы от студента к преподавателю.

Примечание. Во время проведения лекционных занятий возможно применение аудио - визуальных средств технических средств.

Организация практических занятий (семинаров)

Практические занятия (семинары) состоят из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом:

- прослушивается выступление студента по избранной теме;
- студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления;
- преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Выступления оцениваются по следующим критериям:

- по степени соответствия содержания теме доклада;
- по полноте охвата и глубине знания предмета;
- четкости и аргументированности ответа;
- по уровню изложения материала студентами.

Организация решения задач в режиме соревнования.

Группе предлагается задача, которую надо решить правильно и быстро, насколько это возможно. Если наблюдается затруднение в решении, то выдаются подсказки, которые способствуют решению задачи. В решениях задач оценивается ясность, четкость, логичность, а также быстрота решения. За правильное и оперативное решение студенты получают оценки. Если же и после подсказки у группы сохраняется проблема с решением задачи, то преподаватель на доске показывает группе полное решение с подробным объяснением метода решения задачи.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе учебной деятельности огромная роль отводится организации самостоятельной работе студентов, которая тесным образом взаимосвязана с аудиторной. Самостоятельная работа студентов нацелена на работу студентов с первоисточниками, предусматривает анализ проблемных ситуаций, связанных с формированием фондов библиотек разных типов.

Основным видом самостоятельной работы студентов является реферат. Рефераты обеспечивают закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе СРС с источниками. В реферате должны отражаться различные точки зрения специалистов библиотечного дела на рассматриваемую проблему.

К самостоятельной работе студентов относятся: повторение учебного материала с целью закрепления, ознакомление с литературой по данному разделу, подготовка к семинарам и к контрольной работе, работа над рефератом. Во время самостоятельной работы студенты должны усвоить пройденный материал, ознакомиться с дополнительной литературой с целью более глубокого понимания изучаемых вопросов и расширения кругозора.

Подготовка к семинарам и к контрольной работе имеют много общего. В обоих случаях необходимо ознакомиться с дополнительной литературой и тем объемом пройденного лекционного материала, который необходим для подготовки. Отличие заключается в объемах материала. Подготовка к контрольной работе выполняется в объеме всех тем, пройденных до контрольной работы, а к семинару - в объеме одной, двух тем.

Самостоятельная работа над рефератом начинается с выбора исходного материала, в качестве которого могут быть печатные издания, источники из сайтов Internet. После анализа материала составляется краткое оглавление по теме. Затем следует последовательно скомпоновать содержание реферата в соответствии с оглавлением. Помимо текстовой части реферат может включать табличный материал, рисунки, если это улучшает качество изложения. В конце изложения приводится список использованной литературы и ссылки на материалы из сети Internet, если это имеет место. Реферат оформляют печатным или рукописным способом, с оглавлением и титульным листом.

Студент должен вести активную самостоятельную познавательную работу. Целесообразно строить ее в форме наблюдения, эксперимента и конспектирования. Важно научиться включать вновь получаемую информацию в систему уже имеющихся знаний. Необходимо также анализировать материал для выделения общего в частном и, наоборот, частного в общем.

Требования к представлению и оформлению результатов СРС

Контрольная работа выполняется по билету, выбранному обучающимся. Ответы на вопросы билета следует записывать последовательно в порядке возрастания нумерации. Особых требований к оформлению ответов не предъявляется. Ответ пишется на отдельных листах бумаги формата А4, А5 и кроме содержательной части должен иметь реквизит исполнителя (группа, Ф.И.О.). Время выполнения КР не более сорока 40 минут. Примерные вопросы для контрольной работы даны в 7.3.

К устным докладам студентов предъявляются следующие требования:

- объем доклада 2 - 3 страниц;
- время для доклада от 10 до 15 минут.

Реферат выполняется по выбранной студентом теме из «Перечня тем для рефератов»(пункт 7.3).

К реферату предъявляются следующие требования:

- содержание реферата должно соответствовать теме;
- объем реферата должен быть в пределах от 3 до 8 листов при междустрочном интервале 1,25 (при превышении объема оценка за реферат может быть снижена на 1 балл), причем в указанный объем не входят титульный лист, оглавление, список использованной литературы.

- Титульный лист для рефератов выполняется стандартным способом, т.е. должен содержать наименование учебного заведения, факультета, темы реферата, Ф.И.О. исполнителя, Ф.И.О. преподавателя, год.

- реферат должен иметь печатное или рукописное оформление;
- реферат в печатном оформлении должен иметь шрифт TimesNewRoman 12;
- реферат должен быть сдан для проверки не позднее 11-ой недели от начала семестра. Перечень тем для рефератов дан в Приложении Б

Оценка выполнения СРС

Система оценивания самостоятельной работы студентов основывается на следующих критериях:

- точность ответа на поставленный вопрос;

- логичность и последовательность изложения;
- полнота и глубина рассматриваемого вопроса, проблемы;
- способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами;
- способность самостоятельно анализировать и обобщать информационный материал;
- умение формулировать цели и задачи работы;
- структурная упорядоченность оформления материала;
- соблюдение меры при оформлении материалов (объем, шрифты, интервалы, таблицы, рисунки, ссылки) на компьютере.

Индивидуальная учебная деятельность обучающихся оценивается по общепринятой в РФ пятибалльной системе:

- "5" - отлично;
- "4" - хорошо;
- "3" - удовлетворительно;
- "2" - неудовлетворительно;
- зачет и незачет.

Минимальным проходным баллом в системе высшего образования является оценка удовлетворительно и зачет.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Контрольные вопросы к зачету

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
11. Вербальные средства делового общения.
12. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
13. Приемы активного слушания в деловом общении.
14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
15. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
16. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
17. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
21. Организация и проведение делового совещания.
22. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
23. Презентация как форма деловой коммуникации.
24. Самопрезентация в деловых контактах.
25. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
26. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
27. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).

28. Основные требования к оформлению делового письма.
29. Основные виды официальных деловых писем.
30. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
31. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
32. Управление организационными коммуникациями.
33. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
34. Этические основы деловых коммуникаций.
35. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
36. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
37. Условия эффективного речевого воздействия.
38. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
39. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
40. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Тематика докладов и рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
10. Стратегии устных деловых взаимодействий.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
13. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
14. Управление неформальными коммуникациями в организации.
15. Языковое своеобразие деловой переписки.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Взаимное доверие как основа деловой этики.
18. Основные принципы письменных коммуникаций.
19. Языковое своеобразие деловой переписки.
20. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Тематика эссе

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
5. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
6. Как провести успешную презентацию?
7. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
8. Деловая беседа по телефону: как избежать ошибок?
9. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
10. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
11. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
12. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и

ментальности.

13. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
14. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
15. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
16. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
17. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
18. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур

7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 30% и промежуточного контроля - 70 %.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 5 баллов,
- участие на практических занятиях - 15 баллов,
- написание реферата - 10 баллов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий .

Требования к зачету:

Для получения зачета студенты должны выбрать для себя образ, написать реферат, который обосновывает выбор и дает характеристику образу. В реферате студент описывает технологию воплощения образа.

Незачет ставится во всех остальных случаях, а также при наличии посещаемости занятий ниже 50%

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Кривокора Е. И. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>
2. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

Б). Дополнительная литература

1. Гальчук Л. М. Основы кросс-культурной коммуникации и менеджмента: практический курс: Учеб. пособие. - М.: Вузов. учеб. НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472675>
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение: Учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>
3. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708>
4. Борисова Е.Г. Элементы стиля: Принципы убедительного делового письма [Электронный ресурс] / Е.Г. Борисова. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. - 125 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521729>

5. Лепехин, Н. Н. Переговорная деятельность. Менеджмент, аналитика, коммуникация [Электронный ресурс] / Н. Н. Лепехин. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451224>
6. Павлова Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография / Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519225>
7. Павлова Л. Г. Актуальные проблемы культуры деловой коммуникации: Статья / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 11 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561316>
8. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация/СадохинА.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542898> 31
9. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия [Электронный ресурс] / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 150 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520453>

9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Бахтияров А.А.История книги на Руси [Электронный ресурс] / А.А. Бахтияров / Режим доступа: <http://maxbooks.ru/bakhtiarov/index.htm>
- 2.История книги и книгопечатания [Электронный ресурс] Режим доступа:<http://pressmaket.narod.ru/history.html>
- 3.История советского книговедения и его задачи [Электронный ресурс] Режим доступа:http://revolution.allbest.ru/journalism/00375383_0.html
- 4.Информационно-библиографическое обеспечение книговедения [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://all-referats.com/diploms/diplom-7714.html>
- 5.Книговедение и история книги [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-175520.html>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические указания студентам должны раскрывать рекомендуемый режим и характер учебной работы по изучению теоретического курса, лабораторных работ курса и практическому применению изученного материала, по выполнению заданий для самостоятельной работы. Методические указания не должны подменять учебную литературу, а должны мотивировать студента к самостоятельной работе. Перечень учебно-методических изданий, рекомендуемых студентам, для подготовки к занятиям представлен в разделе «Учебно-методическое обеспечение. Литература»

Лекционный курс. Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. В ходе лекционного курса проводится систематическое изложение современных научных материалов. В тетради для конспектирования лекций необходимо иметь поля, где по ходу конспектирования студент делает необходимые пометки. Записи должны быть избирательными, своими словами, полностью следует записывать только определения. В конспектах рекомендуется применять сокращения слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникшие у Вас в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю.

Студенту необходимо активно работать с конспектом лекции: после окончания лекции рекомендуется перечитать свои записи, внести поправки и дополнения на полях. Конспекты лекций следует использовать при подготовке к экзамену, контрольным тестам, коллоквиумам, при выполнении самостоятельных заданий.

Практические занятия. Практические занятия имеют цель познакомить студентов с особенностями изданий, привить навыки работы с различными видами документов, уметь

анализировать жанровые особенности изданий, раскрывать структуру изданий. Прохождение всего цикла занятий является обязательным условием допуска студента к зачету. В случае пропуска занятий по уважительной причине пропущенное занятие подлежит отработке. Цель семинарских занятий – расширить и углубить знания студентов по теоретическим и технологическим проблемам документоведения. В итоге подготовки к семинарским занятиям каждый студент должен быть готов к ответу на любой вопрос обсуждаемой темы.

Студент должен вести активную познавательную работу. Целесообразно строить ее в форме наблюдения, эксперимента и конспектирования. Важно научиться включать вновь получаемую информацию в систему уже имеющихся знаний. Необходимо также анализировать материал для выделения общего в частном и, наоборот, частного в общем.

Практические занятия (семинары) состоят из устных докладов студентов, организации дискуссий и решения задач в режиме соревнований.

Устные доклады организуются следующим образом:

- прослушивается выступление студента по избранной теме;
- студент, выступивший с докладом, отвечает на вопросы от группы или преподавателя, которые возникают после выступления;
- преподаватель дает общую оценку выступлению, в котором указывает на его достоинства и недостатки и ставит оценку студенту за выступление.

Выступления оцениваются по следующим критериям:

- по степени соответствия содержания теме доклада;
- по полноте охвата и глубине знания предмета;
- четкости и аргументированности ответа;
- по уровню изложения материала студентами.

Требования к устным докладам. К устным докладам студентов предъявляются следующие требования:

- объем доклада 2 - 3 страниц;
- время для доклада от 10 до 15 минут.

Практические занятия проводятся по узловым и наиболее важным темам, разделам учебной программы. Они могут быть построены как на материале одной лекции, так и на содержании нескольких лекции. Главная и определяющая особенность любого занятия - наличие эксперимента, исследования, а также диалога между преподавателем и студентами и самими студентами.

При проведении аттестации студентов важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность - главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов. Проверка, контроль и оценка знаний студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Реализация различных видов учебной работы (включая, использование библиотечных сайтов, электронной почты и т.п.) по данной дисциплине не требует установки специального лицензионного программного обеспечения в аудиториях и компьютерных классах ДГУ.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Реализация учебной дисциплины требует наличия типовой учебной аудитории с возможностью подключения технических средств (аудиовизуальных, компьютерных и телекоммуникационных). Оборудование учебной аудитории: экран, мультимедийный проектор, ноутбук.