



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 библиотековедения и библиографии
Факультета культуры
Образовательная программа

51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность

Направленность (профиль) подготовки
Библиотекарь-педагог

Форма обучения
заочная

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

Махачкала, 2022

Рабочая программа дисциплины составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», от «06» декабря 2017 г №1182.


Разработчик: кафедра библиотекосведения и библиографии
Суркова Елена Анатольевна – доцент кафедры библиотекосведения и библиографии

Рабочая программа дисциплины одобрена:

На заседании кафедры библиотекосведения и библиографии
от «23» марта 2022 г., протокол № 7

Зав.кафедрой  Лощоновская З.К.

На заседании Методической комиссии факультета культуры
от «24» марта 2022, протокол №4

Председатель  Алкаева Н.К.

Рабочая программа дисциплины согласована с Учебно-методическим управлением
«31» марта 2022 г.

Начальник УМУ  А.Г. Гасимджанова

Аннотация рабочей программы дисциплины

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».

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:

УК -3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК -4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах)

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						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро- ванный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
4	72	8	из них			консультации	56	зачет
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия			

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 и процедура освоения).

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знает: способы разработки элементов планов и методических программ проведения исследований.</p> <p>Умеет: разрабатывать мероприятия по координации деятельности</p> <p>Владеет: навыками Координации деятельности сотрудников, работающими под его руководством.</p>	Устный опрос
	УК-3.2. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	<p>Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимает роль корпоративных норм и стандартов.</p> <p>Умеет: работать в коллективе, распределять поручения и делегирует полномочия членам команды.</p> <p>Владеет: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности.</p>	
	УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.	<p>Знает: основные принципы организации работы коллективе и способы разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Умеет: планировать работу, формировать состав рабочей группы и оптимизировать распределение обязанностей между членами коллектива.</p> <p>Владеет: способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.</p>	

	УК-3.4. Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов	Знает: формы ведения диалога и диалоговой культуры в научно-профессиональном сообществе. Умеет: научно доказывать обоснованность представленных результатов как эффективных, инновационных путей достижения поставленной цели исследования. Владеет: навыками организации публичных обсуждений проектов.	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	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. Владеет: навыками разработки мероприятий по координации деятельности включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Устный опрос, письменный опрос; ...
	УК-4.2. Составляет, переводит с иностранного языка государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный, а также редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке	Знает: систему норм современного русского языка и систему функциональных стилей русского языка в ее динамике. Умеет: анализировать языковой материал текстов на русском языке в нормативном аспекте и вносить необход характера. Владеет: навыками создания на русском языке письменных и устных текстов научного и официально-делового стилей речи для обеспечения профессиональной деятельности ; владеет иностранным языком.имые исправления нормативного	
	УК-4.3. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных	Знает: способы организации работы семинаров и конференций в соответствующей области знаний. Умеет: готовить научные и научно-практические публикации в соответствующей области	

	мероприятиях, включая международные на государственном языке РФ и иностранном языке.	знаний. Владеет: навыками представления и продвижения результатов интеллектуальной деятельности на различных публичных мероприятиях.	
...	УК-4.4. Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке	Знает: риторические аспекты устной и письменной коммуникации на русском языке, имеет представление о качествах хорошей речи на русском языке. Умеет: использовать базовые современные методы и технологии научной коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке. Владеет: навыками создания на русском языке точной, логичной, ясной, выразительной, речи и продуцирования текстов различных жанров научного и официально-делового стилей; иностранным	...

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 промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
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		2			6	Устный опрос.	
10	Размещение и расстановка библиотечного фонда..	5		2			6	Контрольная работа	
	Итого по модулю 2:	36		4	4		28	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

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.

1.6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Раздел I. Теоретические аспекты деловой коммуникации

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-4,6,7,10.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Тематика докладов, 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.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы
Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-6,7,10.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.
3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?
4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв).

Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».

В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Тематика докладов, рефератов

1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
2. Убеждение в процессе делового общения.

3. Использование эффектов восприятия в деловом общении.

14

Тема 3. Средства деловой коммуникации

Литература: О-1-3; НПД-1-3; Д-4,6,7,10.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи?

Какие трудности в этом плане испытываете?

2. Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли вы этим качеством?

3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой

стиль слушания характерен для Вас?

4. Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете?

Почему?

5. Дайте классификацию невербальных средств общения:

Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку

Вы им дадите?

Тематика эссе

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.

2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.

3. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Тема 4. Устные деловые коммуникации

Литература: О-1-3; Д-1-3; Д-4,5,6,9.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. Назовите этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.

2. Проведите сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и

отличительные черты данных форм деловой коммуникации?

3. Назовите правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников

совещания и способы их нейтрализации.

4. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.

5. В чем заключается подготовка сторон к деловым переговорам?

Тематика докладов, рефератов, эссе

1. Стратегии устных деловых взаимодействий.

2. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

15

3. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.

4. Как противостоять давлению в деловых переговорах?

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Литература: О-1-3; Д-1-3; Д-2,4,7,10.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки?

2. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?

3. Назовите основные виды делового письма и правила их оформления.

4. Напишите ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней

нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом

№678/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа

по этому поводу.

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.

Тема 6. Управление организационными коммуникациями

Литература: О-1-3; Д-1-3; Д-1,4,6,7,10.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. Назовите направления коммуникационных потоков в организации. Укажите:

- каковы цели нисходящих коммуникаций;

- каковы трудности осуществления восходящих потоков;

- какие управленческие процедуры содействуют повышению эффективности восходящих

коммуникаций.

2. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации.

Перечислите

методы управления неформальными коммуникациями.

16

3. Дайте определение понятия этики деловых отношений. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений? Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?

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.

Тема 7. Межкультурная коммуникация

Литература: О-1-3; Д-1-3; Д-3,4,5,8.

Вопросы для самопроверки

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.

Индивидуальное задание

1. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
2. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
3. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
4. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
5. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения? Приведите примеры.

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.
- 4.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

В процессе преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» используются:

1. Аудиторный фонд Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова.
2. Библиотека с читальным залом, фонд которой составляют учебная, методическая и учебно-методическая литература, научные издания.
3. Мультимедийное оборудование (проекторы, ноутбуки, компьютерные рабочие места).
4. Раздаточные материалы.
5. Наглядные пособия.
6. Электронные учебные издания, представленные на цифровых носителях (CD, DVD)

-
учебники, учебные и учебно-методические пособия и др

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и изучению дисциплины.

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.

Тематика докладов, рефератов 1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 2. Убеждение в процессе делового общения. 3. Использование эффектов восприятия в деловом общении

Тематика 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. 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.

7.3. 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. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) адрес сайта факультета - <http://coult.dgu.ru/>

Блог Сурковой Е.А. Библиокультура - <http://kulturalibrary.blogspot.com/2018/05/>

б) основная литература:

1. Кривокоора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Кривокоора 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. Папкина О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

в). 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://pressmarket.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:

- объём 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.