

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Одобрено  
решением Ученого совета  
от «29» июля 2023г.  
протокол № 2



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Института бизнеса  
и инновационных  
технологий

А.И. Садыкова

«29» июля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Коммуникативные технологии**

Направление подготовки: **38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль): **Государственное и муниципальное управление**

Квалификация: **Магистр**

Вологда  
2023

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 N 1000.

© Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Институт бизнеса и инновационных технологий»

## Оглавление

1. Организационно-методический раздел. Аннотация .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения.....	5
3. Примерный тематический план дисциплины .....	6
4. Содержание учебной дисциплины .....	10
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	14
6. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
7. Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	17
8. Методические рекомендации для преподавателя. Образовательные технологии .....	26
9. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. ....	27
10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	29
11. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта, характеризующих этапы формирования компетенций .....	50
Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины.....	55

## 1. Организационно-методический раздел. Аннотация

Цель освоения дисциплины Коммуникативные технологии - ознакомить обучающихся с основными понятиями: «коммуникация», «общение», «информация», «коммуникативные технологии» и другими, осуществить анализ происходящих в обществе информационно-коммуникационных процессов с точки зрения их социокультурного значения, развитие коммуникативных способностей.

Задачи освоения дисциплины:  
-наличие представления о методологических основах теории коммуникации  
-способность применять теории и методы коммуникации для решения разнообразных организационно-управленческих проблем.

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Освоение дисциплины необходимо как предшествующее прохождению Преддипломной практики, Практики по профилю профессиональной деятельности, Научно-исследовательской работы, при подготовки выпускной квалификационной работы и сдачи государственного экзамена

## 2. Перечень планируемых результатов обучения

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции (в соответствии с учебным планом) или ее части	Код и формулировка индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1 Выбирает коммуникативные технологии, стиль общения в процессе академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>Знает:</b> -средства и стилистические нормы русского языка для академического и профессионального взаимодействия. <b>Умеет:</b> -интерпретировать информацию в области научной и профессиональной деятельности из русскоязычных источников.</p>
	<p>УК-4.2 Составляет академические (научные) и профессиональные тексты, на русском языке с учетом норм русского языка и профессиональной этики</p>	<p><b>Знает:</b> -коммуникативные технологии для академического и профессионального общения на русском языке. <b>Умеет:</b> -грамотно составлять и оформлять академические (научные) и профессиональные тексты на русском языке.</p>
	<p>УК-4.4 Публично выступает на русском языке на научно-профессиональные темы, строит свое выступление в соответствии с аудиторией и целью с учетом профессиональной этики</p>	<p><b>Знает:</b> -профессиональный этикет, понятие нормы и правила. <b>Умеет:</b> -готовить доклады, презентации, выступления на научные и профессиональные темы на русском языке в соответствии с аудиторией и целью.</p>

### 3. Примерный тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения - 1 семестр

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	24
-занятия лекционного типа, в том числе:	10
практическая подготовка	0
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические, в том числе:	12
практическая подготовка	0
-лабораторные, в том числе:	0
практическая подготовка	0
-консультации, в том числе по курсовой работе (проекту)	2
Самостоятельная работа:	48
в т.ч. курсовая работа (проект)	
Промежуточная аттестация:	
зачет	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

#### Заочная форма обучения - 1 курс

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	10
-занятия лекционного типа, в том числе:	2
практическая подготовка	0
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические, в том числе:	4
практическая подготовка	0
-лабораторные, в том числе:	0
практическая подготовка	0

-консультации, в том числе по курсовой работе (проекту)	4
Самостоятельная работа:	58
в т.ч. курсовая работа (проект)	
контрольная работа	+
Промежуточная аттестация:	
зачет	4
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>

### Очная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	занятия семинарского типа:		консультации, в том числе по курсовой работе (проекту)
			семинарские/практические	лабораторные			
1	Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения	16	10	2	4	0	
2	Информация как основа коммуникационного процесса	14	10	2	2	0	
3	Структура коммуникационного процесса	14	10	2	2	0	
4	Вербальные коммуникативные технологии	14	10	2	2	0	
5	Невербальная коммуникация	12	8	2	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта)							
Промежуточная		0	0				0

аттестация (зачет)						
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
В том числе: практическая подготовка	0		0	0	0	

### Заочная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	занятия семинарского типа:		консультации, в том числе по курсовой работе (проекту)
				семинарские/практические	лабораторные		
1	Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения	14	12	1	1	0	
2	Информация как основа коммуникационного процесса	11	10	0	1	0	
3	Структура коммуникационного процесса	14	12	1	1	0	
4	Вербальные коммуникативные технологии	13	12	0	1	0	
5	Невербальная коммуникация	12	12	0	0	0	
	Подготовка и защита курсовой работы (проекта) / подготовка контрольной работы						
	Промежуточная аттестация (зачет)	4	4				0
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
	В том числе: практическая подготовка	0		0	0	0	

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ



## САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Темы дисциплины	Перечень основной и дополнительной литературы
1	Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения	1,3,5,6,7
2	Информация как основа коммуникационного процесса	1,5,6,7,8
3	Структура коммуникационного процесса	1,3,5,6,7
4	Вербальные коммуникативные технологии	1,3,5,6,7,8
5	Невербальная коммуникация	2,3,6,7,8,9

#### **4. Содержание учебной дисциплины**

##### **Тема 1. Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения**

Многозначность понятия «коммуникация». Четыре значения понятия «коммуникация». Социальная коммуникация. Механистический и деятельностный подходы к коммуникации. Коммуникация как трансактный процесс.

Коммуникация как процесс социального взаимодействия людей, взятый в своей знаковой форме. Потребительные и знаковые свойства предметов. Понятие знака. Обмен в коммуникации как обмен сообщениями. Расшифровка сообщений как сущность процесса коммуникации. Обязательное наличие обратной связи в коммуникативном взаимодействии.

Цели коммуникации: получение информации, непосредственное общение, достижение взаимопонимания. Трактовка коммуникации как межсубъектных отношений. Соотношение терминов «коммуникация» и «общение».

Постулаты и условия эффективной коммуникации.

Основные функции коммуникации: инструментальная, синдикативная, функция самовыражения, трансляционная.

Коммуникационные процессы у человека и животных: биологическая нерелевантность человеческой коммуникации — биологическая релевантность коммуникации животных; тесная связь с познавательными процессами человеческой коммуникации — отделенность ориентировочных процессов от механизма порождения сообщений у животных; исключительное богатство содержания человеческой коммуникации — ограниченность содержания коммуникации животных; язык как содержательно емкая и вместе с тем компактная семиотика — одноуровневое строение биологических семиотик; «произвольность» человеческой коммуникации — подчиненность коммуникации животных жестким «естественным» кодам; контрсуггестия человеческой коммуникации — суггестия коммуникации животных.

Основные разновидности коммуникативных взаимодействий: публичная и непубличная; ретиальная и аксиальная; массовая, маркетинговая, межличностная (интерперсональная), интраперсональная; коммуникация в малых группах, в организациях, в обществе; интерпретация, истолкование, понимание, рефлексия (автокоммуникация).

##### **Тема 2. Информация как основа коммуникативного процесса.**

Полисемантичесность понятия «информация»: в журналистике — сообщение о чем-то новом; в теории Шеннона—Уивера — сообщение, уменьшающее или снимающее неопределенность и препятствующее возрастанию энтропии; в семантическом подходе — сообщение, которое увеличивает тезаурус приемника; в аксиологическом — сообщение, необходимое субъекту для достижения какой-либо цели. Принцип фасцинации и принцип маевтики информации. Соотношение понятий «информация» и «сообщение».

Знаковый характер информационного взаимодействия. Информация, знак, образ. Основные характеристики знака. Кодирование и декодирование информации.

Ресурсный и коммуникативный подходы к информации. Информация как информационный ресурс, характеристика информационных ресурсов, сущность ресурсного подхода. Информация как средство коммуникации, сущность коммуникативного подхода. Концепция рефлексивного образования информационных потребностей.

Соотношение понятий «информация» и «знание». Теорема Геделя о принципиальной неполноте формализованных систем. Информация как превращенная форма знания. Проблемы взаимоперехода информации и знания. Когнитология как наука о создании информации на основе профессиональных знаний. Работа когнитолога с конкретным специалистом-экспертом. Особенности экспертных систем.

### **Тема 3. Структура коммуникативного процесса**

Метод моделирования в исследовании коммуникации. Метод моделирования в науке, его особенности. Типология моделей. Специфика моделирования в теории коммуникации. Основные функции моделирования: объясняющая и прогностическая.

Типология коммуникативных моделей: линейные модели (математическая теория связи Шеннона—Уивера, ее достоинства и недостатки); циркулирующие (круговые) модели; балансовые (взаимно ориентационные) модели; модель Берло; «генеральная» модель Гербнера; семиотические модели. Модели массовой коммуникации. Стэнфордская коммуникационная модель (ИСКП) и теория многоступенчатого потока информации. Модели Лассуэлла как маркетинговые модели.

Эволюция коммуникативных моделей: от простого к сложному, от общих моделей к конкретным.

Базовые элементы коммуникативного процесса. Обратная связь как набор откликов получателя, которые возникают в результате контакта с обращением. Трактовка обратной связи в разных видах и уровнях коммуникации.

Коммуникативные барьеры как разнообразные факторы, наличие которых в акте коммуникации видоизменяет передаваемое коммуникатором сообщение либо ограничивает способность коммуниканта расшифровать его, в результате чего не обеспечивается эффективный обмен информацией. Две точки зрения на проблему коммуникативных барьеров. Типологии барьеров. Способы преодоления барьеров.

### **Тема 4. Вербальные коммуникативные технологии**

Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего. Использование различных тактик в различных формах общения. Определение стратегии как осознание ситуации в целом и тактики, в которых реализуется стратегия.

Рассматриваются приёмы анализа речи партнера, приёмы реагирования на нее, продуктивной организации собственной речи, как показателя высокого мастерства в ведении делового разговора.

Рассматриваются речевые тактики голландского ученого Т.А. Ван Дейка, успешно применяемые в деловой сфере: приём «обобщение», когда партнёр высказывает общее мнение. «Приведение примера», «усиление», «уступка» – приёмы положительной самопрезентации. «Сдвиг», «контакт», «неожиданность», «провокация» - тактики, приводящие собеседника к конструктивным выводам. Тактики: «апелляция авторитету», «прогнозирование», «внесение элементов неформальности» и юмор, применяемый в речевой коммуникации, помогают достичь положительных результатов на переговорах. Известная тактика Сократа «Да-да-да» – используется для общения при продаже. Рассматриваются и другие тактические приемы (тактика похвалы, угрозы и др.), применяемые в процессе различных видов речевой коммуникации.

Понятие речевого этикета. Культура ведения речевого общения. Речевой этикет в аспекте говорения: стиль, тон речи. Формулы вежливости в устной речи (в монологе и диалоге). Замечания и комплименты, их стиль, определение их уместности - неуместности. Ситуация общения (речи) и тематические (синонимические) ряды формул этикета. Стереотипы и творчество в речевой этике. Основные морально- нравственные принципы в речевой коммуникации.

Соблюдение этических категорий. Правила дискуссии, ведения спора. Национально-культурная специфика речевого поведения.

Этические нормы письменной речи: формы обращения; категории одушевленности (неодушевленности), выбор нужного залога, употребление вводных слов и оборотов. Местоимение «Я» в деловой переписке, употребления местоимения «Он» в служебном документе.

Этика устной речи. Этика слушания. Этика телефонного разговора.

## **Тема 5. Невербальная коммуникация**

Проблемы определения «невербального общения». Направления критики понятия «невербальное» (терминологическая путаница; расширительное толкование; подмена термина «невербальное» метафорическими понятиями - ключи, намеки и т.д.; сведение к комплексу движений). Круг явлений, объединенных понятием «невербальное». Критика лингвоцентрического взгляда на анализ невербальных средств общения. Критерии сравнения вербального и невербального языка (Р. Харрисон).

Отличия невербального языка от вербального. Качественная специфика терминов невербальная коммуникация, невербальное поведение, паралингвистические средства, экспрессивные движения. Отождествление невербального языка и невербальной коммуникации.

Отличия понятия «невербальное общение» от понятий «невербальные коммуникации», «невербальное поведение», «паралингвистика», «кинесика»,

«экспрессия». Толкование невербальной коммуникации как явления, включающего в свой состав невербальное поведение. Наделение невербального поведения статусом самой широкой категории. Разделение невербального поведения на коммуникативное и индикативное. Структурная схема невербального поведения: проксемика, кинесика, такесика и их основные характеристики.

Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность, преобладание в его структуре неинтенциональных движений над интенциональными.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная учебная литература**

- 1 Коммуникативный менеджмент : учеб. пособие. / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/995613>
- 2 Психология самопрезентации личности : монография / О.А. Пикулёва. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Научная мысль). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1001981>
- 3 Социальная психология общения : монография / под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 256 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/21151](http://www.dx.doi.org/10.12737/21151). - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=961435>
- 4 Текст и коммуникация (философские размышления) : монография / Л.Т. Рыскельдиева, Ю.М. Коротченко, О.А. Шапиро, О.В. Зарапин. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 179 с. — (Научная книга). - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=908035>

### **Дополнительная учебная литература**

- 5 Коммуникология: основы теории коммуникации / Шарков Ф.И., - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 488 с.: ISBN 978-5-394-02089-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=414752>
- 6 КУЛИНИЧ МАРИНА АЛЕКСАНДРОВНА. Теория и практика межкультурной коммуникации : учебное пособие / КУЛИНИЧ МАРИНА АЛЕКСАНДРОВНА, О. А. Кострова ; под общ.ред.О.А.Костровой. - М. : Флинта:Наука, 2017. - 248с. : ил. - Библиогр.в конце глав.
- 7 Международные организации и урегулирование конфликтов: Учебное пособие / Закаурцева Т.А., Каширина Т.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 188 с. ISBN 978-5-394-02791-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=936132>
- 8 ПАПКОВА ОЛЬГА ВИКТОРОВНА. Деловые коммуникации : учебник для вузов / ПАПКОВА ОЛЬГА ВИКТОРОВНА. - М. : Вузовский учебник:Инфра-М, 2019. - 160с. - (Вузовский учебник). - Библиогр.:с.158-159. - ISBN 978-5-9558-0301-2.
- 9 Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/989928>

## **6. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины**

При изучении дисциплины используется следующее учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение.

### ***Программное обеспечение:***

- тестирующие программные оболочки и контрольно-обучающие программы: АСТ-test; Nova-test;
- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет («Internet explorer», «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player», «Power Point»).

### ***Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:***

- Агрегатор научных журналов Directory of Open Access Journals: <https://www.doaj.org>
- Агрегатор дипломных работ и диссертаций Open Access Theses and Dissertations: <https://oatd.org>
- Поисковая система научных публикаций [Google Scholar](https://scholar.google.ru): <https://scholar.google.ru>
- Университетская информационная система РОССИЯ: <https://uisrussia.msu.ru/dp.php>
- Научная электронная библиотека КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru>
- Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru>
- справочно-правовая система: «Гарант»: <https://www.garant.ru>
- справочно-правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru>
- Электронно-библиотечная система Znanium.com : [www.znaniy.com](http://www.znaniy.com)
- База данных Ruslana. – Режим доступа: <http://ruslana.bvdep.com/>
- <http://nigma.ru> – интеллектуальная поисковая система (по темам объединяет результаты, полученные из разных поисковых систем).

### ***Материально-техническое обеспечение***

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- учебные аудитории, оснащенные мультимедийной техникой, позволяющей организовать отработку практических навыков обучающимися, выявить уровень сформированности компетенций методом тестирования и в других интерактивных формах;
- дидактические материалы – презентационные материалы (слайды); бланки анкет и опросов; учебные видеозаписи; комплекты схем, плакатов, стенды;

- технические средства обучения – аудио-, видео-, фотоаппаратура, иные демонстрационные средства; персональный компьютер, множительная техника (МФУ).

Для проведения текущего (рубежного) контроля и промежуточной аттестации (зачета с оценкой) методом компьютерного тестирования используются прошедшие банки тестовых заданий и лицензионная тестирующая программная оболочка типа «ACT-test», «Nova-test» и(или) другие.

**ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО  
РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,  
В ТОМ ЧИСЛЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА**

№ п/п	Комплект лицензионного программного обеспечения		Комплект свободно распространяемого программного обеспечения	
	лицензионное программное обеспечение	лицензионное программное обеспечение отечественного производства	свободно распространяемое программное обеспечение	свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства
1	Microsoft Excel	Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный	Adobe Acrobat Reader DC	Яндекс.Браузер
2	Microsoft Office 365	Электронный периодический справочник "Система Гарант"	Архиватор 7z	Яндекс.Диск
3	Microsoft Word	Электронный периодический справочник "Система Консультант Плюс"		



## **7. Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная (аудиторная и внеаудиторная) работа обучающихся является одним из основных видов познавательной деятельности, направленной на более глубокое и разностороннее изучение материалов учебной дисциплины и включает: обязательное ведение конспектов лекций; подготовку выступлений (сообщений, докладов) к практическим занятиям, семинарам; подготовку письменных контрольных работ (реферата, эссе, презентации).

Результаты выполнения самостоятельной работы представляются обучающимися во время аудиторных занятий, проверяются и оцениваются преподавателем в ходе аудиторных занятий, текущего (рубежного) контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности самостоятельной работы обучающимся рекомендуется пользоваться расширенным поиском в национальном цифровом ресурсе РУКОНТ – межотраслевой электронной библиотеке. Доступ к ресурсу осуществляется на сайте: <http://www.rucont.ru>

Важной формой самостоятельной исследовательской работы, углубленного изучения той или иной проблемы учебного курса является подготовка и написание рефератов и эссе. Данная форма самостоятельной работы является важным элементом подготовки обучающихся к оформлению и написанию дипломной работы.

Виды самостоятельной работы:

- поиск и изучение нормативных правовых актов, в том числе с использованием электронных баз данных;
- поиск и изучение научной литературы, в том числе с использованием сети Интернет;
- решение задач из практикума;
- подготовка рефератов, докладов, эссе, презентаций;

Модель (особенности) самостоятельной работы обучающихся по отдельным разделам и темам курса:

- составление проектов профессиональных документов;
- обобщение материалов профессиональной практики по определенным вопросам;
- подготовка к проведению ролевой игры;
- подготовка для обсуждения дискуссионных вопросов;
- составление схем, сравнительных таблиц;
- решение практических ситуаций;
- подготовка к практическим занятиям.

Для успешного освоения дисциплины следует ознакомиться с содержанием дисциплины в рабочей программе дисциплины; при подготовке к аудиторным занятиям и выполнении заданий самостоятельной работы следует руководствоваться настоящими методическими указаниями.

Обучение по дисциплине «Коммуникативные технологии» предполагает

аудиторные занятия и самостоятельную работу. Аудиторные занятия проводятся в виде:

1) лекций, предусматривающих передачу учебной информации преподавателем обучающимся;

2) занятия семинарского типа, обеспечивающих закрепление полученного знания, отработку планируемых навыков и получения опыта деятельности, способствующих формированию компетенций.

**Занятие семинарского типа (практическое занятие)** предполагает выполнение обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий. На занятиях семинарского типа (практических занятиях) проходит закрепление, углубление, расширение и детализация знаний обучающихся при решении конкретных задач; развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности; овладение новыми методами и методиками изучения дисциплины; выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий; обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм работы. Занятие семинарского типа (практическое занятие) выполняет познавательную, развивающую и воспитательную функции. При подготовке к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) следует:

- просмотреть материал предыдущего занятия,
- изучить все термины и понятия по теме занятия, при необходимости следует использовать словарь (глоссарий),
- изучить соответствующий теоретический материал, используя материалы учебника и дополнительной литературы, лекции,
- выполнить задания самостоятельной работы (упражнения, задачи, письменные работы, устные задания и т.п.)

Обучение по дисциплине, наряду с аудиторной работой, предполагает **самостоятельную работу** обучающихся. В процессе самостоятельной работы обучающиеся повторяют пройденный на занятиях материал, осваивают современные технологии поиска и обработки информации; овладевают стратегиями и методами самообразования; развивают индивидуальные склонности и способности к творчеству.

Самостоятельная работа должна быть планомерной и систематичной, выполняться в срок.

Самостоятельная работа включает подготовку к практическим (семинарским) занятиям; подготовку творческих и проектных работ, выступлений, докладов и т.п.

В процессе подготовки к занятиям, выполнения самостоятельной работы, подготовки к промежуточной аттестации обучающийся может обратиться к преподавателю.

### **3.1. Методические указания к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе**

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЯХ**

### **Тема 1. Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения.**

1. Дайте определение понятия «коммуникация». Охарактеризуйте многообразие уровней этого определения.
2. Какие подходы к пониманию процесса социальной коммуникации вы можете выделить? В чем специфика каждого из них?
3. Что означает знаковость коммуникации? Почему обмен знаками составляет ядро теории коммуникации?
4. Почему социальная коммуникация невозможна без обратной связи?
5. Почему коммуникативные технологии представляет собой субъектно-субъектное взаимодействие?

### **Тема 2. Информация как основа коммуникационного процесса.**

1. Чем обусловлено многообразие коммуникативных технологий? Возможно ли создание универсальной коммуникативной технологии?
2. Назовите основные классификации коммуникативных барьеров. Какие барьеры, на ваш взгляд, наиболее сложно избежать или преодолеть?
3. Полисемантичесность понятия информации.
4. Знаковый характер информационного взаимодействия.
5. Ресурсный и коммуникативный подходы к проблеме информации.
6. Соотношение понятий «информация» и «знание».
7. Когнитология как современная наука.
8. Метод моделирования в исследовании коммуникации.

### **Тема 3. Структура коммуникационного процесса.**

1. Основные структурные модели коммуникации.
2. Кратко охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
3. Назовите характеристики эффективного коммуникатора.
4. Почему «кодирование» и «декодирование» информации на самом деле есть разновидности «перекодирования»?
5. Каково значение обратной связи в коммуникации?
6. Что может служить проявлением обратной связи в разных типах коммуникации?

### **Тема 4. Вербальные коммуникативные технологии**

1. Язык как особая знаковая система, его отличительные признаки.
2. Соотношение «язык – речь».
3. Функции речи: основные и частные.
4. Специфика вербальной коммуникации.
5. Устноречевая и письменноречевая формы вербальной коммуникации.
6. Виды устноречевой коммуникации: говорение, слушание.

7. Виды письменноречевой коммуникации: письмо, чтение.

### **Тема 5. Невербальная коммуникация.**

1. Невербальная коммуникация: природа, структура, особенности.
2. Компоненты невербальной коммуникации.
3. Кинесические (жесты, позы, телодвижения), мимические (выражение лица, взгляд) и проксемические (пространство, дистанция) средства коммуникации.
4. Такесические средства невербального общения.

### *3.2 Методические указания к выполнению контрольной работы*

Контрольная работа является эффективной формой организации самостоятельной подготовки обучающихся заочного отделения по дисциплине «Коммуникативные технологии», а также средством:

- 1) контроля степени усвоения магистрантами изучаемого материала, уровня их знаний, умений, навыков;
- 2) оптимизации образовательного процесса.

Цели написания контрольной работы:

- усвоить и закрепить теоретические знания;
- приобрести и развить навыки самостоятельной работы с научной, учебно-методической и справочно-аналитической литературой;
- научиться самостоятельно, творчески работать;
- выйти на уровень самоконтроля в овладении знаниями.

Обучающиеся заочной формы обучения выполняют одну контрольную работу по дисциплине «Коммуникативные технологии». Она включает несколько вопросов. Содержание контрольной работы должно соответствовать вопросам, следует раскрывать их логично.

1. Контрольная работа выполняется строго в установленные сроки до начала экзаменационной сессии и представляется преподавателю.

2. Магистрант допускается к зачету по дисциплине «Коммуникативные технологии» лишь при условии своевременного выполнения им контрольной работы и получения оценки «зачтено».

### **Порядок выполнения контрольной работы**

#### *Выбор варианта контрольной работы*

Выбор контрольной работы осуществляется в соответствии с последней цифрой личного шифра обучающегося в зачетной книжке из предложенных 20 вариантов. Например, если личный шифр заканчивается цифрой «5», номер варианта контрольной работы – 5 если личный шифр заканчивается цифрой «0», то в этом случае обучающийся выбирает вариант под номером 10.

Номер контрольной работы необходимо поставить в начале работы. Контрольная работа, выполненная по неверно определенному номеру варианта, не рецензируется и не возвращается.

### *Подбор литературы, анализ источников*

Для выполнения контрольной работы рекомендуется использовать: основную и дополнительную литературу: учебники, учебно-методические пособия, учебные пособия, предложенные в данной программе.

Список основной и дополнительной литературы носит рекомендательный характер. Самостоятельный поиск литературы магистрантом будет способствовать лучшему развитию навыков, умений, более глубокому освоению теоретического материала, расширению кругозора.

### *Структура контрольной работы*

**1. Титульный лист.** Это первый лист работы. На нем указывается название вуза, кафедры, дисциплины, номер варианта, полностью фамилия, имя и отчество обучающегося, курс, группа, номер зачетной книжки, дата выполнения контрольной работы.

**2. Оглавление.** Контрольная работа выполняется в соответствии с планом, который выписывается на вторую страницу работы с указанием вопросов и страниц. План указан в варианте контрольной работы и состоит из двух вопросов.

**3. Содержание работы.** Начиная с третьей страницы, обучающийся последовательно достаточно полно и глубоко раскрывает вопросы контрольной работы. Переход от одного вопроса варианта к другому в тексте контрольной работы выделяется соответствующей цифрой и формулировкой вопроса. Каждый вопрос излагается с новой страницы. На каждый вопрос отводится приблизительно одинаковое количество страниц.

**4. Список литературы.** Список литературы приводится в конце работы. Он должен включать только источники, действительно изученные и использованные магистрантом при подготовке контрольной работы, на которые имеются ссылки в тексте контрольной работы.

**5. Приложение.** Приложение может содержать таблицы, диаграммы, схемы и т.п., а также иллюстративные материалы.

**6.** В конце работы ставится дата сдачи ее на рецензирование и подпись автора.

### *Оформление контрольной работы*

Выполненную контрольную работу необходимо тщательно отредактировать: выверить цитаты и цифровые данные, сверить ссылки на источники, исправить ошибки, стилистические погрешности, устранить повторения и т.п., строго соблюдая соответствующие правила оформления контрольной работы.

### ***Правила оформления контрольной работы:***

Контрольная работа выполняется в электронном виде на листах бумаги формата А4 на одной стороне листа книжной ориентации.

Работа должна быть сброшюрована.

Размер полей:

- верхнее – 2 см,
- нижнее – 2,5 см,
- левое – 2,5 см,

— правое –1,6 см.

Для ввода текста используются:

— шрифт – *Times New Roman*,

— размер –14 пт,

— межстрочный интервал – *полуторный*,

— способ выравнивания – *по ширине*,

— начертание – *обычное*,

— абзацный отступ – 1 см,

Автоматическая расстановка переносов. Кавычки должны быть оформлены единообразно. В одной строке должно быть 60-65 знаков, пробел между словами считается за один знак; на одной странице плотность текста 28-30 строк.

Объем контрольной работы не менее 15 страниц *содержания*. Титульный лист, оглавление, список литературы, приложение не учитываются. Нумерация сквозная, начиная с первого вопроса плана. Эта страница нумеруется цифрой 1. Порядковый номер страницы следует проставлять в середине верхнего поля страницы арабскими цифрами.

После любого заимствования из литературного источника должна приводиться ссылка. Существуют разные типы ссылок на используемую литературу.

1. Ссылка на имя автора и год публикации его работы, например: [Иванов И.И., 2010]. При приведении цитат указывается дополнительно страница(ы):

[Иванов И.И., 2010, с. 123] или: [Иванов И.И., 2010, с. 123-124]. В списке литературы все источники располагаются в алфавитном порядке.

2. Ссылка на порядковый номер публикации (в общем списке используемой литературы), при этом используются квадратные скобки.

[1] или [1, с. 123] или [1, с. 123-124]. Список литературы формируется в порядке использования материалов. При использовании текстовых редакторов типа *Word*, *Lexicon for Windows* и т.п. возможно применение сносок (о правилах их составления см. в разделе «Помощь текстового редактора»).

Список литературы должен быть оформлен в соответствии с ГОСТ 7.81–2008, расположен в алфавитном порядке по фамилии автора или, если их несколько, по фамилии первого автора или названия произведения.

### **Рецензирование контрольной работы**

Контрольная работа рецензируется одним из преподавателей кафедры. Контрольная работа проверяется в срок не более 10 дней после получения её преподавателем. Результаты проверки отражаются в кафедральном журнале учета движения контрольных работ. При рецензировании контрольной работы преподаватель обращает внимание не только на содержание, но и на оформление.

#### *Критерии оценки работы*

Выполнение своего варианта работы (согласно последней цифре личного шифра обучающегося);

Оформление в соответствии с требованиями кафедры;

Раскрытие всех вопросов контрольной работы;

Авторское изложение материала с соответствующими ссылками на источник информации без компиляции фрагментов статей и книг;

Чёткое понимание материала автором и умение делать самостоятельные выводы на основе изложенного материала.

Результат выполнения контрольной работы оценивается отметками «к собеседованию» или «на доработку». Она выставляется на титульном листе работы. Контрольная работа с отметкой «на доработку» возвращается магистранту для дальнейшей работы с подробным указанием причин возврата. Приступая к повторному выполнению работы, магистрант должен внимательно изучить рецензию, хорошо продумать содержащиеся в ней замечания и в обязательном порядке устранить все указанные недостатки. Кроме того, следует еще раз ознакомиться с методическими советами по выполнению контрольной работы.

Контрольная работа, выполняемая повторно, высылается с приложением ранее не зачтенного варианта. Контрольная работа, выполненная небрежно, не по заданному варианту либо без соблюдения требований по её оформлению, возвращается магистранту без проверки с указанием причин возврата. Исправленная контрольная работа должна быть вновь передана преподавателю.

Если контрольная работа получена с оценкой «к собеседованию», то и в этом случае к рецензии преподавателя необходимо отнестись с большим вниманием. В рецензиях на зачтенные работы могут быть некоторые замечания, советы, рекомендации для подготовки к зачету. Ответы на замечания и вопросы рецензента нужно давать в письменной форме. Все указания преподавателя должны быть выполнены к собеседованию по контрольной работе. Результаты устного собеседования оцениваются отметкой «зачтено», которая выставляется на титульном листе.

## **ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **КР. ВАРИАНТ 1.**

1. Понятие «коммуникативная технология».
2. Типология коммуникативных технологий.
3. Компоненты коммуникативных технологий.

### **КР. ВАРИАНТ 2.**

1. взаимосвязь понятий «речь» и «язык».
2. Функции речи и языка
3. Виды и типы речи.

### **КР. ВАРИАНТ 3.**

1. Качества хорошей профессиональной речи.
2. Стилиевые характеристики речи.
3. Техника речи (дыхание, голос, сила голоса, дикция, интонация, темп, тембр, пауза, стили произношения).

### **КР. Вариант 4.**

1. Классификация видов деловой коммуникации

2. Виды аргументов.
3. Способы и правила аргументации.

**КР. Вариант 5.**

1. Презентационная речь как разновидность публичной речи.
2. Понятие речевой техники.
3. Средства речевой техники.

**КР. Вариант 6.**

1. Основные правила коммуникативной техники.
2. Аргументирующая речь: тезис, аргументы, демонстрация
3. Этикет делового телефонного разговора.

**КР. Вариант 7.**

1. Общение как взаимодействие.
2. Виды мотивов взаимодействия
3. Типы взаимодействия

**КР. Вариант 8.**

1. Процесс восприятия в коммуникации.
2. Познание и понимание людьми друг друга
3. Обратная связь в процессе коммуникации.

**КР. Вариант 9.**

1. Кинесика: мимика, поза, походка, жесты
2. Такесика. Роль прикосновений.
3. Проксемика. Характеристика зон общения.

**КР. Вариант 10.**

1. Отношения между людьми в процессе коммуникации.
2. Я-высказывания. Ты-высказывания. Вы-высказывания.
3. Стили взаимодействия с людьми.

**КР. Вариант 11.**

1. Барьеры понимания.
2. Барьеры социально-культурного различия.
3. Барьеры отношения.

**КР. Вариант 12.**

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Эмпатическое слушание.

**КР. Вариант 13.**

1. Особенности организации и проведения совещаний.
2. Формы поведения участников совещаний.
3. Способы нейтрализации деструктивного поведения участников совещаний.

**КР. Вариант 14.**

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
2. Правила ведения дискуссии.
3. Психологические приемы убеждения в споре.

**КР. Вариант 15.**

1. Работа с информацией при подготовке речи.



2. Подготовительная работа перед выступлением.
3. Невербальные каналы передачи информации.

**КР. Вариант 16.**

1. Преимущества и недостатки ведения переговоров по телефону.
2. Фразы, запрещенные для употребления по телефону.
3. Подготовка разговора по телефону.

**КР. Вариант 17.**

1. Основные механизмы делового общения.
2. Принципы общения между руководителем и подчиненным.
3. Роль этики в деловом общении.

**КР. Вариант 18.**

1. Понятие конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Структурные способы управления и предупреждения конфликтов

**КР. Вариант 19.**

1. Полисемантичность понятия «информация».
2. Соотношение понятий «информация» и «сообщение».
3. Ресурсный и коммуникативный подходы к информации.

**КР. Вариант 20.**

1. Специфика межличностной коммуникации.
2. Аксиомы межличностной коммуникации.
3. Эффекты восприятия в межличностной коммуникации.

## **8. Методические рекомендации для преподавателя. Образовательные технологии**

Перед началом изучения дисциплины (на первом занятии) преподаватель обязан сообщить обучающимся порядок освоения тем (разделов) дисциплины, сроки и формы отчетности, процедуры оценки системы учета уровня сформированности компетенций. Преподавание ведется методом комплексного и системно-проблемного изучения проблемных явлений и процессов, а также анализа их последствий применительно к современной профессиональной практике. Изложение материала должно строиться как с использованием теоретической подачи материала в виде лекций, так и в виде проведения семинаров (практических занятий). В ходе лекционных занятий рекомендуется использовать презентационные материалы (слайды).

На лекциях излагаются основные актуальные проблемы, раскрываются наиболее сложные вопросы дисциплины, активизируется мыслительная деятельность путем постановки проблемных вопросов и вовлечения, обучаемых в их решение, развиваются их творческие способности.

В ходе семинарских и практических занятий для реализации компетентностного подхода рекомендуется использование активных и интерактивных форм обучения (решения задач, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой (подготовка устных выступлений (докладов, сообщений), что позволит углубить понимание наиболее сложных теоретических и прикладных проблем, рассмотренных в ходе лекций, и сформировать навыки и умения использования необходимых нормативных правовых актов для регулирования профессиональных ситуаций.

Преимущественной формой текущего контроля успеваемости обучающихся является тестирование, которое должно быть обязательным и которым должно быть завершено изучение каждого раздела учебной программы дисциплины.

При подготовке обучающихся к промежуточной аттестации необходимо провести консультацию по курсу и акцентировать внимание обучающихся на использовании рекомендованной основной и дополнительной литературы, содержания конспектов лекций, а также необходимости составления тезисов ответов на вопросы, выносимые на зачет.

## **9. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Исходя из психофизического развития и состояния здоровья обучающихся с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в учебной группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение лиц с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения. В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации обучающимися с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости

обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающимся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

## 10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 2.1 Оценочные материалы: текущий контроль

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины и проводится в виде выполнения студентами типовых заданий.

К методам контроля относятся: собеседование по теме, практические задания, контрольные работы, тестовые задания.

Вид ОМ	Описание оценочного материала
Тестовые задания (ТЗ)	<p><i>Тема 1. Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения.</i></p> <p><i>Тест 1</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Субъект коммуникативного процесса, который является получателем информации<ol style="list-style-type: none"><li>Коммуникатор</li><li>Реципиент</li><li>Манипулятор</li><li>Собеседник</li><li>Акцентуатор</li></ol></li><li>Физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации<ol style="list-style-type: none"><li>Речевая ситуация</li><li>Компетентность</li><li>Аспект</li><li>Участники</li><li>Контекст</li></ol></li><li>Синоним термина «коммуникабельность»<ol style="list-style-type: none"><li>Экстравертированность</li><li>Коммуникативная компетентность</li><li>Общительность</li><li>Эмоциональность</li><li>Грамотность</li></ol></li><li>Многостороннее общение, нередко имеющее характер борьбы за овладение коммуникативной инициативой<ol style="list-style-type: none"><li>Монолог</li><li>Диалог</li><li>Диада</li><li>Полилог</li><li>Речевая ситуация</li></ol></li><li>Слово «коммуникация» латинского происхождения дословно означает..<ol style="list-style-type: none"><li>«контекст общения»</li><li>«язык»</li><li>«делаю общим»</li><li>«процесс общения»</li><li>«речь»</li></ol></li><li>Стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию (например, к высказыванию)<ol style="list-style-type: none"><li>Аспект коммуникации</li><li>Речевой контекст</li><li>Речевая деятельность</li></ol></li></ol>

- D. Речевая ситуация
- E. Коммуникативное действие

7. Высказывание без ориентации на собеседника

- A. Диалог
- B. Полемика
- C. Кононическая речевая ситуация
- D. Полилог
- E. Монолог

8. Важнейшее средство вербальной коммуникации

- A. Жесты
- B. Мимика
- C. Лексика
- D. Речь
- E. Язык

9. Связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникативных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации

- A. Физический контекст коммуникации
- B. Социальный контекст коммуникации
- C. Психологический контекст коммуникации
- D. Культурный контекст коммуникации
- E. Исторический контекст коммуникации

10. В процесс коммуникации входят

- A. Кодирование и декодирование информации
- B. Фонетические и семантические барьеры
- C. Аттракция и апперцепция
- D. Тактика и логика изложения
- E. Сензитивность и референтность группы

11. Психический процесс использования языка для общения с другими людьми

- A. Коммуникация
- B. Тактика
- C. Речь
- D. Мышление
- E. Язык

12. Зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов

- A. Чтение
- B. Говорение
- C. Слушание
- D. Письмо
- E. Невербалика

13. Характеристика «адресата» в модели речевой ситуации

- A. Официальность обстановки общения
- B. Цель общения
- C. Время на общение
- D. Количество слушающих
- E. Ориентация и размещение в пространстве

14. Языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного

- A. Внутренняя речь
- B. Внешняя речь
- C. Монологическая речь

- D. Речевая коммуникация
  - E. Вербальная коммуникация
15. Средства коммуникации делятся на две группы
- A. Канонические и неканонические
  - B. вербальные и невербальные
  - C. стилистические и орфоэпические
  - D. официальные и неофициальные
  - E. диалогические и монологические
16. Совокупность различных условий, при которых осуществляется коммуникация
- A. Вид коммуникации
  - B. Аспект коммуникации
  - C. Речевая ситуация
  - D. Речевая деятельность
  - E. Контекст коммуникации
17. Определите о чем идет речь. Даниэль Уэбстер : «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел».
- A. Вербальная коммуникация
  - B. Невербальная коммуникация
  - C. Коммуникативная перцепция
  - D. Деловая риторика
  - E. Коммуникативные барьеры
18. Процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия
- A. Понимание
  - B. Говорение
  - C. Кодирование
  - D. Декодирование
  - E. Восприятие
19. Сущность коммуникативной стороны общения
- A. обмен действиями
  - B. социальная перцепция
  - C. обмен эмоциями
  - D. обмен информацией
  - E. взаимодействие участников общения
20. Система устных и письменных знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру
- A. Язык
  - B. Речь
  - C. Проксемика
  - D. Невербалика
  - E. Коммуникация
21. Взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств
- A. Невербальная коммуникация
  - B. Вербальная коммуникация
  - C. Конгруэнтность
  - D. Рефлексивная коммуникация
  - E. Референтная коммуникация
22. Речь человека теснее всего связана с...
- A. Памятью
  - B. Аудированием

- C. Мышлением
- D. Ощущениями
- E. Слушанием

23. Восприятие устной речи (процесс слушания) как вид речевой деятельности

- A. Письмо
- B. Говорение
- C. Чтение
- D. Общение
- E. Аудирование

24. Настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение

- A. Физический контекст коммуникации
- B. Социальный контекст коммуникации
- C. Психологический контекст коммуникации
- D. Культурный контекст коммуникации
- E. Исторический контекст коммуникации

25. Коммуникативные сигналы направлены множеству вероятных адресатов, а не отдельным людям

- A. Монологический коммуникативный процесс
- B. Ретинальный коммуникативный процесс
- C. Социальный коммуникативный процесс
- D. Номинальный коммуникативный процесс
- E. Аксиальный коммуникативный процесс

### *Тема 3. Структура коммуникационного процесса.*

#### *Тест 2*

1. Соответствие речевых сигналов невербальным символам

- a) Каноничность
- b) Конгруэнтность
- c) Просодика
- d) Полилог
- e) Когнитивный диссонанс

2. Вера в положительные стороны собеседника, в его способности и собственные силы в процессе общения

- a) «эффект ореола»
- b) «эффект Пигмалиона»
- c) «эффект Галатеи»
- d) «Апперцепция»
- e) «эффект Пифагора»

3. В процесс коммуникации входят (несколько вариантов ответа)

- a) Кодирование и декодирование информации
- b) Фонетические и семантические барьеры
- c) Аттракция и апперцепция
- d) Таксика и логика изложения
- e) Сензитивность и референтность группы

4. Выделите механизмы восприятия собеседника при общении (несколько вариантов ответа)

- a) Ощущения
- b) Рационализация
- c) Каузальная атрибуция
- d) Рефлексия



- е) Актуализация
5. Структура общения представляет собой единство трех его сторон:
- а) Перцептивной, конативной и коммуникативной
  - б) Интерактивной, эмоциональной и перцептивной
  - в) Деятельностной, информативной и перцептивной
  - г) Номинативной, вербальной и невербальной
  - д) Коммуникативной, перцептивной и интерактивной
6. Эффект ореола
- а) распространение положительного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств
  - б) мнение о профессиональных качествах человека
  - в) распространение общего первого оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств
  - г) распространение отрицательного оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и качеств
  - д) закономерность психических процессов
7. Подберите синоним «социальному восприятию»
- а) Социальный эффект
  - б) Социальная перцепция
  - в) Ощущение общения
  - г) Взаимодействие партнеров
  - д) Перцепция общения
8. Апперцепция восприятия заключается в:
- а) константности восприятия форм предметов
  - б) зависимости восприятия от предыдущего опыта
  - в) повторном восприятии ранее воспринятых объектов
  - г) накоплении ошибок восприятия
  - д) все ответы – верны
9. Данный феномен был наглядно проиллюстрирован во время небезынтесного опыта. Испытуемыми были студенты — люди по большей части малообеспеченные, недоедавшие в прямом смысле этого слова. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой оказывался сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Естественно, что в такой ситуации у испытуемых кусок не лез в горло и большинство выходили из-за стола голодным. О чем идет речь?
- а) Социальная атрибуция
  - б) Социальная фасилитация
  - в) Социальная перцепция
  - г) Социальная ингибция
  - д) Эффект Рингельмана
10. Мотив конкуренции во взаимодействии людей
- а) максимизация общего выигрыша
  - б) максимизация собственного выигрыша
  - в) максимизация относительного выигрыша
  - г) минимизация выигрыша другого
  - д) минимизация различий в выигрышах
11. При восприятии людей друг другом на этот процесс не воздействует:  
(исключите лишнее)
- а) физиологические возможности сенсорной системы

- b) эмоции
- c) темперамент
- d) прошлый социальный опыт
- e) ожидания от взаимодействия

12. Способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека при его восприятии

- a) Механизмы социальной перцепции
- b) Механизмы социальной установки
- c) Категории социальной установки
- d) Эффекты социальной стереотипизации
- e) Механизмы вербальной коммуникации

13. Интерактивная сторона общения

- a) обмен информацией, увязанной с конкретным поведением собеседников
- b) организация взаимодействия между индивидами
- c) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания
- d) отдельная часть коммуникативной культуры
- e) отсутствие единого понимания ситуации общения, вызванной различиями, существующими между партнерами

14. Человек, положительно влияющий на общий настрой группы и способствующий эффективной деятельности каждого субъекта

- a) Фасилитатор
- b) Лидер
- c) Ингибитор
- d) Инициатор
- e) Манипулятор

15. Феномен, доказывающий, что по мере увеличения количества участников Взаимодействия происходит постепенное снижение средних индивидуальных вкладов в итоги групповой работы

- a) Групповая атрибуция
- b) Эффект Рингельмана
- c) Социальная фасилитация
- d) Сотрудничество
- e) Социальная ингибция

16. Способность и умение человека отойти от своей позиции, «выйти из своей оболочки» и взглянуть на ситуацию глазами партнера по Взаимодействию

- a) Каузальная атрибуция
- b) Апперцепция
- c) Эффект Ореола
- d) Аттракция
- e) Идентификация

17. Данный эффект проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному — своих недостатков

- a) Эффект Пигмалиона
- b) Эффект Ореола
- c) Эффект проекции
- d) Эффект рефлексии
- e) Эффект привлекательности

18. Перцептивная сторона общения

- a) Процесс обмена вербальной информацией

- b) Процесс взаимодействия индивидов
- c) Процесс обмена невербальной информацией
- d) Процесс восприятия другого человека
- e) Процесс обмена знаниями и эмоциями

19. Общение, при котором оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуя достижению индивидуальных и общих целей совместной деятельности

- a) компромиссное взаимодействие
- b) сотрудничество
- c) уклонение от взаимодействия
- d) однонаправленное содействие
- e) контрастное взаимодействие

20. Условный термин, характеризующий те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием

- a) Интерактивная сторона общения
- b) Механизм психологической защиты
- c) Феномен социального взаимодействия
- d) Социальная перцепция
- e) Перцептивная сторона общения

#### *Тема 4. Вербальные коммуникативные технологии*

##### *Тест 3*

1. Каковы общие требования к деловым письмам? (несколько вариантов ответа)

- a) бумага должна быть хорошего качества
- b) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение
- c) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края
- d) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней
- e) обязательное использование аббревиатуры

2. Какие виды писем пишутся только от руки? (несколько вариантов ответа)

- a) письмо-соболезнование
- b) письмо-благодарность
- c) письмо-поздравление
- d) письмо-просьба
- e) письмо-запрос

3. Парадигма вербальной коммуникации, рассматривающая мир как текст

- a) Лексическая
- b) Перцептивная
- c) Семиотическая
- d) Транзактная
- e) Мотивационная

4. Что такое деловое письмо?

- a) выражение уважительного отношения к другим людям
- b) невербальная форма делового общения

- c) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- d) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- e) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

5. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка

- a) научного
- b) официально-делового
- c) публицистического
- d) разговорного
- e) манипулятивного

6. Укажите элементы делового письма (несколько вариантов ответа)

- a) Подпись
- b) Дата
- c) Резюме
- d) Факты
- e) Адрес отправителя
- f) Тема

7. «Мирное сосуществование», «государственное регулирование», «понижение уровня жизни» — обороты этого типа являются примерами ...

- a) Резюме
- b) Контекста
- c) Клише
- d) Аттракции
- e) Акцентных вариантов

8. Адресованный руководителю учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, содержащий выводы и предложения составителя, документ

- a) докладная записка
- b) служебный рапорт
- c) письмо-заявление
- d) пояснительная записка
- e) объяснительная записка

9. В письменном тексте отделение точкой одного или нескольких элементов высказывания для привлечения к ним внимания читателя и придания им нового звучания

- a) Аллегория
- b) Тетрада
- c) Когезия
- d) Парцелляция
- e) Сегментация

10. Основные виды публичных выступлений

- a) Монологическое, диалогическое, полилогическое

- b) Информационное, убеждающее, побуждающее
- c) Коммуникационное, перцептивное, интерактивное
- d) Прямое, косвенное, подготовленное
- e) Информационное, критическое, альтернативное

11. Предикаты, соответствующие полимодальной сенсорной системе

- a) Ясно видеть, Как в зеркале, «Есть глазами»
- b) Хорошо звучать, Глухой, Громкий
- c) Ухватить, Отскочить, Уступать
- d) Воспринимать, Отсутствующий, Повторять
- e) Слепой, Глухой, Бесчувственный

12. Линейный метод изложение основной части материала в публичном выступлении:

- a) рассуждение в хронологической последовательности;
- b) материал организуется вокруг главной проблемы, единого центра, т.е. выступающий анализирует предмет со всех сторон, с помощью разных определений (примеров, объяснений), переходя от поверхностного уровня рассмотрения к более глубокому
- c) сравнение полярных, противоположных друг другу предметов, проблем, явлений.
- d) рассуждение от частного к общему, от фактов к выводам
- e) последовательное изложение одного вопроса за другим, рассмотрев проблему, докладчик больше не возвращается к ней

13. Этапы (фазы) в подготовке публичного выступления (несколько вариантов ответа)

- a) дедуктивный
- b) индуктивный
- c) невербальный
- d) рефлексивный
- e) докоммуникативный
- f) коммуникативный
- g) лексический

14. Темп изложения вводной части публичного выступления должен быть ...

- a) выше темпа изложения основного материала
- b) ниже темпа заключительной части публичного выступления
- c) ниже темпа изложения основного материала
- d) равным темпу изложения основного материала
- e) ниже среднего и ближе к замедленному

15. Исторический метод изложение основной части материала в публичном выступлении:

- a) рассуждение от частного к общему, от фактов к выводам
- b) последовательное изложение одного вопроса за другим, рассмотрев проблему, докладчик больше не возвращается к ней;
- c) рассуждение в хронологической последовательности;
- d) материал организуется вокруг главной проблемы, единого центра, т.е. выступающий анализирует предмет со всех сторон, с помощью разных определений (примеров, объяснений), переходя от поверхностного уровня рассмотрения к более глубокому

- е) сравнение полярных, противоположных друг другу предметов, проблем, явлений.
16. Прием управления вниманием слушателей, который используется в тех случаях, когда необходимо обратить особое внимание слушателей на самые важные моменты в сообщении
- а) Повышение голоса
  - б) Четкость речи
  - с) Акцентировка
  - д) Навязывание ритма
  - е) Переформулировка
17. К особенностям переговоров на основе интересов относятся (несколько вариантов ответа)
- а) совместный поиск путей решения проблемы
  - б) однонаправленное взаимодействие деловых партнеров
  - с) признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы
  - д) достижение соглашений, максимально учитывающее интересы всех сторон
  - е) участие в переговорах третьей стороны используется для усиления собственной позиции
18. Какая из функций переговоров заключается в осуществлении контроля и координация действий участников?
- а) организационная
  - б) регуляционная
  - с) коммуникативная
  - д) информационная
  - е) функция «маскировки»
19. Пример визуального предиката:
- а) «Не устану это повторять!»
  - б) «Я могу представить себе это!»
  - с) «Это звучит правильно!»
  - д) «В наше время налоги задавили всех!»
  - е) « Я чувствую запах победы!»
20. Главный показатель наличия контакта с аудиторией
- а) Продолжительность выступления
  - б) Обратная связь
  - с) Использование слов-предикатов
  - д) Количество слушающих
  - е) Особенности речевой ситуации

*Тема 5. Невербальная коммуникация  
Тест 4*

1. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:
- а) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
  - б) Пространственная ориентация партнеров в момент общения
  - с) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
  - д) Ритмико-интонационные стороны речи
  - е) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

2. Дайте определение невербального средства общения – такесика:
- Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
  - Ритмико-интонационные стороны речи
  - Пространственная ориентация партнеров в момент общения
  - Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
  - Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
3. К невербальным средствам делового общения относятся:
- деловая переписка;
  - мимика; жесты;
  - профессиональный жаргон;
  - речевые конструкции;
  - социальные диалекты
4. Дайте определение невербального средства общения – экстралингвистика:
- Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
  - Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
  - Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
  - Пространственная ориентация партнеров в момент общения
  - Ритмико-интонационные стороны речи
5. Дайте определение невербального средства общения – просодика:
- Пространственная ориентация партнеров в момент общения
  - Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
  - Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
  - Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
6. Жесты, которые сопровождают наши чувства и эмоции
- Жесты-иллюстраторы
  - Жесты-символы
  - Жесты-регуляторы
  - Жесты-адапторы
  - Пантомимика
7. Прикосновения докладчика к самому себе в процессе публичного выступления
- Проксемика
  - Такесика
  - Просодика
  - Кинесика
  - Гаптика
8. Соответствие жестов коммуникатора его словам
- Понятность
  - Конгументность
  - Уместность речи
  - Эмоциональность
  - Гаптика
9. Амимия
- отсутствие выразительности мимики
  - легкое понижение выразительности мимики

	<p>c) пониженное настроение  d) пониженная выразительность мимики  e) синоним гипомимии</p> <p>10. Дайте определение невербального средства общения – проксемика:  a) Пространственная ориентация партнеров в момент общения  b) Включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов  c) Ритмико-интонационные стороны речи  d) Биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений  e) Зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении</p> <p><b>Процедура:</b> Тесты содержат вопросы по материалу всего курса и носят компетентностно-ориентированный характер. В целях подготовки к текущему контролю, обучающему следует просмотреть все имеющиеся материалы, представленные в печатном виде. Выполнение тестовых заданий позволяет оценить уровень знаний обучающихся и выявить возможные пробелы.</p> <p><b>Критерии/шкала оценивания (пример):</b>  ТЗ закрытой формы с одним правильным ответом – 1 балл  ТЗ с несколькими ответами – за неполный ответ – 1 балл, за полный ответ – 2 балла  ТЗ на установление последовательности – за частично правильный ответ – 1 балл, за полностью правильный ответ – 2 балла  ТЗ на установление соответствия – по 0,5 балла за каждое верное соответствие  ТЗ открытой формы – 2 балла.  Итоговая оценка теста рассчитывается:  неудовлетворительно – менее 60% максимального количества баллов за тест,  удовлетворительно – от 60 до 75% максимального количества баллов за тест,  хорошо – от 75 до 90% максимального количества баллов за тест,  отлично – от 90% до 100% максимального количества баллов за тест.</p>		
<p>Практические задания (ПЗ)</p>	<p><b>Тема 1. Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения.</b>  <b>Задание 1.</b> Объясните, как вы понимаете следующие выражения:  - «глотать слова»;  - «находить общий язык»;  - «дать волю языку»;  - «выдергивать слова из контекста»;  - «говорить на разных языках»;  - «эзопов язык»;  - «ловить каждое слово».</p> <p><b>Тема 2. Информация как основа коммуникационного процесса.</b>  <b>Задание 2.</b> Сопоставьте предложенные Вам термины с их значениями. Впишите соответствующий термин в пустую строку напротив его значения.</p> <table border="1" data-bbox="414 1960 1524 2056"> <tr> <td data-bbox="414 1960 606 2056"></td> <td data-bbox="614 1960 1524 2056">иносказание – троп (см. тропы), заключающийся в иносказательном изображении отвлеченного понятия или мысли при помощи конкретного жизненного образа.</td> </tr> </table>		иносказание – троп (см. тропы), заключающийся в иносказательном изображении отвлеченного понятия или мысли при помощи конкретного жизненного образа.
	иносказание – троп (см. тропы), заключающийся в иносказательном изображении отвлеченного понятия или мысли при помощи конкретного жизненного образа.		



	ритмико-мелодическая сторона речи, служащая в предложении средством выражения синтаксических значений и эмоционально-экспрессивной окраски.
	многозначность слова
	дословная выдержка из какого-то произведения, из устной речи авторитетного автора, используется в доказательстве или в полемике, в рассуждении. В письменной речи при использовании цитат обязательна ссылка на авторский текст.
	слова, имеющие одинаковое звучание, но различные значения ( <i>коса, лук</i> и т.п.).
	прения, обмен мнениями по каким-либо вопросам, споры.
	слова, близкие по звучанию, но имеющие различные значения ( <i>база – базис, эффект – эффективность</i> ).
	нелогичность речи, высказывания.
	стилистический прием, основанный на изменении обычного порядка слов в предложении с целью выразительности, передача оттенка мысли.
	речевой стереотип, готовый оборот, стандарт, легко используемый в определенных условиях; облегчает восприятие.
	речевое излишество, многословие, употребление слов, излишних с точки зрения смысла.
	фигура речи, построенная на противопоставлении конструкций.
	преувеличение – троп (см. тропы), заключающийся в чрезмерном, нарочитом преувеличении свойств, размеров, возможностей изображенного объекта, процесса или явления.
	речь определенных социально замкнутых групп, искусственно создаваемая с целью языкового обособления.
	средство языковой выразительности, основанное на сочетании противоположных по смыслу понятий, которое вскрывает противоречивую природу объекта описания.
	в стилистике: неправильное или грубое слово, оборот, не принятые в литературной речи ( <i>жрать, морда, ляпать, рожка, дохлый</i> и пр.).
	1) сопоставление для установления сходства и различия, логическая операция; 2) троп, построенный на сопоставлении двух предметов, понятий или состояний, обладающих общим признаком.
	слова, одинаково звучащие, но различные по значению ( <i>луг – лук</i> ).
	разновидность данного <b>языка</b> , употребляемая в качестве средства общения лицами, связанными тесной территориальной, социальной или профессиональной общностью
	содержательная избыточность <b>высказывания</b> , проявляющаяся в смысловом дублировании целого или его части.
	восхваление, заступничество; защита кого-либо или ч.-л., часто предвзятая.
	намеренное воздействие на чувства, инстинкты малосознательной части масс для достижения своих целей.
	христианская проповедь, ряд поучений в форме беседы или советов, имеющая целью пробудить в человеке божественное начало, духовно нравственно просветить и воспитать его.
	спор, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей.
	логическое умозаключение от общего суждения к частным (или другим общим) выводам.
	четкое произношение звуков речи, соответствующее фонетической норме данного языка.
	значение отдельных языковых единиц: морфем, слов, словосочетаний, грамматических форм.

	образное, иносказательное выражение, лаконичное по форме, метко определяющее какое-либо жизненное явление.
	средство выразительности (троп), образное выражение, содержащее преуменьшение размера, силы, значения при характеристике какого-либо явления.
	язвительная, жестокая насмешка, построенная на контрасте внешнего смысла и подтекста.
	1) произношение, манера выговаривать слова; 2) разборчивость речи, отчетливость произнесения звуков, слогов и слов.
	раздел языкознания, изучающий стили языка, речи, жанровые стили, индивидуальные; теория, исследующая условия выбора средств языка в зависимости от условий и целей коммуникации.
	слова, совпадающие по правописанию, но не по произношению ( <i>атлас, замок</i> и т.п.).
	восхваление, заступничество; защита кого-либо или ч.-л., часто предвзятая.
	логическое умозаключение от частных, отдельных случаев, фактов к общему выводу: накопление фактов, их анализ, обобщение, вывод правила, закономерности.
	один из приемов спора, описанный Сократом; метод установления истины, суть которого состоит в том, чтобы «помочь рождению мысли» с помощью искусно составленных вопросов и полученных на них ответов.
	норма литературного ударения.
	стилистический прием (троп) контраста видимого и скрытого смысла высказывания, придает последнему эффект насмешки.
	афористическое мудрое народное изречение; обладает скрытым, отличительным от прямого высказывания, смыслом (подтекстом).
	соответствие, сходство, уподобление; риторический прием, основанный на соотнесении, подобии наглядных примеров высказываемым суждениям.

### Термины

1. Полисемия	16. Ирония	31. Гомилетика
2. Интонация	17. Аналогия	32. Артикуляция
3. Оксюморон	18. Омофоны	33. Орфоэпическая норма
4. Дебаты	19. Плеоназм	34. Пословица
5. Гипербола	20. Антитеза	35. Сарказм
6. Цитата	21. Полемика	36. Поговорка
7. Тавтология	22. Дедукция	37. Дикция
8. Аллегория	23. Стилистика	38. Омографы
9. Диалект	24. Литота	39. Апология
10. Клише	25. Арго	40. Майевтика
11. Апология	26. Вульгаризмы	
12. Паронимы	27. Сравнение	
13. Омонимы	28. Индукция	
14. Алогизм	29. Семантика	
15. Инверсия	30. Демагогия	

### **Тема 5. Невербальная коммуникация.**

**Задание 3. Выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость. Распознайте эмоцию по следующим мимическим движениям.**

1. \_\_\_\_\_ брови сведены, глаза тусклы, а внешние углы губ несколько опущены, лицо застывшее.

2. \_\_\_\_\_ бровь приподнята, лицо вытянуто, голова приподнята, словно человек смотрит на кого-то сверху вниз, рот закрыт, уголки губ опущены, глаза тусклые и сужены.

3. \_\_\_\_\_ губы искривлены и их уголки оттянуты назад, рот раскрыт, вокруг глаз мелкие морщинки, сами глаза блестят, прищурены или раскрыты, на лбу горизонтальные складки.

4. \_\_\_\_\_ мышцы лба сдвинуты вовнутрь и вниз, придавая глазам угрожающее или нахмуренное выражение; глаза блестят, раскрыты или прищурены; ноздри расширены и крылья носа приподняты; губы либо плотно сжаты, либо оттянуты назад, принимая прямоугольную форму и обнажая стиснутые зубы; лицо часто краснеет.

5. \_\_\_\_\_ поднятые брови образуют горизонтальные морщины на лбу, глаза широко раскрыты, а приоткрытый рот имеет округленную форму.

6. \_\_\_\_\_ брови немного подняты, но имеют прямую форму, их внутренние углы сдвинуты и через лоб проходят горизонтальные морщины; глаза без блеска и немного расширены, причем нижнее веко напряжено, а верхнее слегка приподнято; рот может быть открыт, а уголки его оттянуты назад, натягивая и распрямляя губы над зубами.

**Форма предъявления:** вопросы - задания.

**Процедура:** Обучающиеся в течение 15-20 минут в конце занятия письменно отвечают на поставленный вопрос и сдают ответы преподавателю на проверку. Результаты проверки обсуждаются на следующем занятии. В случае оценки «не зачтено» работа выполняется повторно во внеаудиторное время и сдается преподавателю на последующих занятиях.

**Шкала оценивания /критерии:**

«Зачтено»	Содержание ответа аргументированно, включает ссылки на материал занятия, демонстрирует умение применять теоретический материал для практических целей, отражает сформированность межкультурной компетентности в рамках поставленной задачи.
«Не зачтено»	Ответ носит исключительно бытовой характер, не увязан с изученным теоретическим материалом, отсутствует умение применить изученный

		материал для решения конкретных задач международного и межкультурного взаимодействия в деловой сфере. Ответ отсутствует.
ОЗСТ – опросы к занятиям семинарского типа	<p><b>Тема 1. Коммуникация как феномен действительности и предмет изучения.</b></p> <p>1. Дайте определение понятия «коммуникация». Охарактеризуйте многообразие уровней этого определения.</p> <p>2. Какие подходы к пониманию процесса социальной коммуникации вы можете выделить? В чем специфика каждого из них?</p> <p>3. Что означает знаковость коммуникации? Почему обмен знаками составляет ядро теории коммуникации?</p> <p>4. Почему социальная коммуникация невозможна без обратной связи?</p> <p>5. Почему коммуникативные технологии представляет собой субъектно-субъектное взаимодействие?</p>	
	<p><b>Тема 2. Информация как основа коммуникационного процесса.</b></p> <p>6. Чем обусловлено многообразие коммуникативных технологий? Возможно ли создание универсальной коммуникативной технологии?</p> <p>7. Назовите основные классификации коммуникативных барьеров. Какие барьеры, на ваш взгляд, наиболее сложно избежать или преодолеть?</p> <p>8. Полисемантичность понятия информации.</p> <p>9. Знаковый характер информационного взаимодействия.</p> <p>10. Ресурсный и коммуникативный подходы к проблеме информации.</p> <p>11. Соотношение понятий «информация» и «знание».</p> <p>12. Когнитология как современная наука.</p> <p>13. Метод моделирования в исследовании коммуникации.</p>	
	<p><b>Тема 3. Структура коммуникационного процесса.</b></p> <p>14. Основные структурные модели коммуникации.</p> <p>15. Кратко охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.</p> <p>16. Назовите характеристики эффективного коммуникатора.</p> <p>17. Почему «кодирование» и «декодирование» информации на самом деле есть разновидности «перекодирования»?</p> <p>18. Каково значение обратной связи в коммуникации?</p> <p>19. Что может служить проявлением обратной связи в разных типах коммуникации?</p>	
	<p><b>Тема 4. Вербальные коммуникативные технологии</b></p> <p>20. Язык как особая знаковая система, его отличительные признаки.</p> <p>21. Соотношение «язык – речь».</p>	

	<p>22. Функции речи: основные и частные.</p> <p>23. Специфика вербальной коммуникации.</p> <p>24. Устноречевая и письменноречевая формы вербальной коммуникации.</p> <p>25. Виды устноречевой коммуникации: говорение, слушание.</p> <p>26. Виды письменноречевой коммуникации: письмо, чтение.</p>				
	<p style="text-align: center;"><b>Тема 5. Невербальная коммуникация.</b></p> <p>27. Невербальная коммуникация: природа, структура, особенности.</p> <p>28. Компоненты невербальной коммуникации.</p> <p>29. Кинесические (жесты, позы, телодвижения), мимические (выражение лица, взгляд) и проксемические (пространство, дистанция) средства коммуникации.</p> <p>30. Такесические средства невербального общения.</p>				
	<p>Описание оценочного материала:</p> <p><b>Форма предъявления:</b> вопросы / темы.</p> <p><b>Процедура:</b> Индивидуальные выступления или коллективное обсуждение на практических занятиях.</p> <p><b>Шкала оценивания /критерии:</b></p>				
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="405 994 740 1252">«Зачтено»</td> <td data-bbox="740 994 1532 1252">Обучающийся знает теоретический материал, терминологию, умеет применять теоретические знания для объяснения обсуждаемых явлений, предлагает практические решения обсуждаемых проблем на основе синтеза изученного материала и личного опыта.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1252 740 1424">«Не зачтено»</td> <td data-bbox="740 1252 1532 1424">Обучающийся не освоил теоретический материал, не продемонстрировал умение применять знания для решения поставленных задач. Обучающийся отказался от ответа.</td> </tr> </table>	«Зачтено»	Обучающийся знает теоретический материал, терминологию, умеет применять теоретические знания для объяснения обсуждаемых явлений, предлагает практические решения обсуждаемых проблем на основе синтеза изученного материала и личного опыта.	«Не зачтено»	Обучающийся не освоил теоретический материал, не продемонстрировал умение применять знания для решения поставленных задач. Обучающийся отказался от ответа.
«Зачтено»	Обучающийся знает теоретический материал, терминологию, умеет применять теоретические знания для объяснения обсуждаемых явлений, предлагает практические решения обсуждаемых проблем на основе синтеза изученного материала и личного опыта.				
«Не зачтено»	Обучающийся не освоил теоретический материал, не продемонстрировал умение применять знания для решения поставленных задач. Обучающийся отказался от ответа.				
Контрольные работы (КР)	<p style="text-align: center;"><b>ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ</b></p> <p><b>КР. ВАРИАНТ 1.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «коммуникативная технология».</li> <li>2. Типология коммуникативных технологий.</li> <li>3. Компоненты коммуникативных технологий.</li> </ol> <p><b>КР. ВАРИАНТ 2.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. взаимосвязь понятий «речь» и «язык».</li> <li>2. Функции речи и языка</li> <li>3. Виды и типы речи.</li> </ol> <p><b>КР. ВАРИАНТ 3.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качества хорошей профессиональной речи.</li> <li>2. Стилиевые характеристики речи.</li> <li>3. Техника речи (дыхание, голос, сила голоса, дикция, интонация, темп, тембр, пауза, стили произношения).</li> </ol> <p><b>КР. Вариант 4.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация видов деловой коммуникации</li> <li>2. Виды аргументов.</li> <li>3. Способы и правила аргументации.</li> </ol> <p><b>КР. Вариант 5.</b></p>				

1. Презентационная речь как разновидность публичной речи.
2. Понятие речевой техники.
3. Средства речевой техники.

**КР. Вариант 6.**

1. Основные правила коммуникативной техники.
2. Аргументирующая речь: тезис, аргументы, демонстрация
3. Этикет делового телефонного разговора.

**КР. Вариант 7.**

1. Общение как взаимодействие.
2. Виды мотивов взаимодействия
3. Типы взаимодействия

**КР. Вариант 8.**

1. Процесс восприятия в коммуникации.
2. Познание и понимание людьми друг друга
3. Обратная связь в процессе коммуникации.

**КР. Вариант 9.**

1. Кинесика: мимика, поза, походка, жесты
2. Такесика. Роль прикосновений.
3. Проксемика. Характеристика зон общения.

**КР. Вариант 10.**

1. Отношения между людьми в процессе коммуникации.
2. Я-высказывания. Ты-высказывания. Вы-высказывания.
3. Стили взаимодействия с людьми.

**КР. Вариант 11.**

1. Барьеры понимания.
2. Барьеры социально-культурного различия.
3. Барьеры отношения.

**КР. Вариант 12.**

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Эмпатическое слушание.

**КР. Вариант 13.**

1. Особенности организации и проведения совещаний.
2. Формы поведения участников совещаний.
3. Способы нейтрализации деструктивного поведения участников совещаний.

**КР. Вариант 14.**

1. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика".
2. Правила ведения дискуссии.
3. Психологические приемы убеждения в споре.

**КР. Вариант 15.**

1. Работа с информацией при подготовке речи.
2. Подготовительная работа перед выступлением.
3. Невербальные каналы передачи информации.

**КР. Вариант 16.**

1. Преимущества и недостатки ведения переговоров по телефону.
2. Фразы, запрещенные для употребления по телефону.
3. Подготовка разговора по телефону.

**КР. Вариант 17.**

1. Основные механизмы делового общения.
2. Принципы общения между руководителем и подчиненным.
3. Роль этики в деловом общении.

**КР. Вариант 18.**

1. Понятие конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Структурные способы управления и предупреждения конфликтов

**КР. Вариант 19.**

1. Полисемантичесность понятия «информация».

	<p>2. Соотношение понятий «информация» и «сообщение».</p> <p>3. Ресурсный и коммуникативный подходы к информации.</p> <p><b>КР. Вариант 20.</b></p> <p>1. Специфика межличностной коммуникации.</p> <p>2. Аксиомы межличностной коммуникации.</p> <p>3. Эффекты восприятия в межличностной коммуникации.</p>
	<p><b>Форма предъявления:</b> теоретические вопросы и проблемные практические вопросы.</p> <p><b>Процедура:</b> Студенты заочной формы обучения выполняют одну контрольную работу – это позволит усвоить основные особенности дисциплины, научиться работать с информационным контекстом, получить навыки оформления учебных письменных работ по дисциплине.</p> <p>При написании работы рекомендуется использовать список основной и дополнительной литературы, представленной в данной программе, однако, допускается использование любой другой литературы, соответствующей тематике вопросов, по выбору автора контрольной работы. Выполнение контрольной работы обязательно. Контрольная работа должна быть написана и защищена до начала экзаменационной сессии. Контрольные работы, направленные на доработку, необходимо в кратчайшие сроки переработать в соответствии с указанными замечаниями. Контрольные работы, рекомендованные к собеседованию, необходимо защитить.</p>

«Зачтено»	<p>Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой.</p> <p>Обучающийся демонстрирует уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, отсутствуют ошибки в употреблении терминов.</p>
«Не зачтено»	<p>Оценки «не зачтено» заслуживает обучающийся, не усвоивший большую часть программного материала, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы зачета.</p>

## 2.2 Оценочные материалы: промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме зачёта.

Вопросы к зачету:

1. Формирование коммуникативной компетенции у человека.
2. Понятие и сущность процесса социальной коммуникации.
3. Субъектно-субъектный характер социальной коммуникации.

4. Взаимоотношение терминов «коммуникация», «коммуникативная технология» «общение».
5. Постулаты и условия эффективной коммуникативной технологии.
6. Функции коммуникации.
7. Коммуникативные процессы у человека и животных: основные различия.
8. Типология коммуникативных технологий.
9. Полисемантичесность понятия информации.
10. Знаковый характер информационного взаимодействия.
11. Ресурсный и коммуникативный подходы к проблеме информации.
12. Соотношение понятий «информация» и «знание».
13. Когнитология как современная наука.
14. Метод моделирования в исследовании коммуникации.
15. Основные структурные модели коммуникации.
16. Коммуникативная модель Г. Лассуэлла и анализ ее основных элементов.
17. Коммуникативная модель Шеннона—Уивера.
18. Модель двухступенчатой коммуникации Лазарсфельда—Клаппера.
19. Современное развитие модели двухступенчатой коммуникации.
20. Линейные модели коммуникации и их общая характеристика.
21. Структурные модели коммуникации и их общая характеристика.
22. Основные элементы коммуникативного процесса.
23. Обратная связь в разных видах коммуникации.
24. Барьеры в коммуникации. Типологии барьеров и основные способы их преодоления.
25. Понятие коммуникации и междисциплинарный характер коммуникационного знания.
26. Категории коммуникативного пространства и коммуникативного времени.
27. Теории массовой коммуникации.
28. Понятие массовой коммуникации.
29. Система функций массовой коммуникации.
30. Источник и коммуникатор в массовой коммуникации.
31. Основные средства передачи массовой информации.
32. Обратная связь и основные коммуникативные барьеры в массовой коммуникации.
33. Специфика вербальной коммуникации.
34. Устноречевая и письменноречевая формы вербальной коммуникации.
35. Невербальная коммуникация: структура, природа, особенности.
36. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации.
37. Понятие межличностной коммуникации. Аксиомы межличностной коммуникации.
38. Эффекты восприятия в межличностной коммуникации.
39. Особенности использования вербальных и невербальных средств в межличностной коммуникации.
40. Понятие коммуникационной сети.
41. Личностная и групповая коммуникационные сети.
42. Коммуникативные роли индивидов в группе.
43. Основные типы коммуникационных связей в группе.
44. Система формальной коммуникации в организациях, ее специфика и основные элементы.
45. Неформальная коммуникация в организациях, ее специфика и основные элементы.

Промежуточная аттестация по итогам обучения по дисциплине осуществляется в форме зачёта и имеет целью - определить степень достижения планируемых результатов обучения. Знания, умения и навыки обучающихся, характеризующие этапы формирования компетенций, по данным контроля оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». Содержание требований к зачету, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков: Зачет проводится в конце семестра по завершении аудиторной и самостоятельной работы по дисциплине. Для получения зачета обучающийся должен отработать все



практические /лабораторные /семинарские занятия, выполнить все задания самостоятельной (внеаудиторной) работы. Контроль и оценку самостоятельной (внеаудиторной) работы преподаватель осуществляет на занятиях и в процессе консультаций.

**Форма предъявления:** Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

**Процедура:** Промежуточная аттестация по итогам обучения по дисциплине осуществляется в форме зачёта и имеет целью - определить степень достижения планируемых результатов обучения. Знания, умения и навыки обучающихся, характеризующие этапы формирования компетенций, по данным контроля оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено». Зачет проводится в конце семестра по завершении аудиторной и самостоятельной работы по дисциплине. Для получения зачета обучающийся должен отработать все практические /лабораторные семинарские занятия, выполнить все задания самостоятельной (внеаудиторной) работы. Контроль и оценку самостоятельной (внеаудиторной) работы преподаватель осуществляет на занятиях и в процессе консультаций.

Содержание требований к зачету, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков:

**Критерии/ шкала оценивания**

«Зачтено»	Оценки «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой. Обучающийся демонстрирует уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, отсутствуют ошибки в употреблении терминов.
«Не зачтено»	Оценки «не зачтено» заслуживает обучающийся, не усвоивший большую часть программного материала, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы зачета.

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

### *Текущий контроль*

Текущий контроль успеваемости по дисциплине осуществляется для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной деятельности обучающихся, совершенствования методики проведения занятий и проводится в ходе всех видов занятий в форме устного опроса на лекционных, семинарских и практических занятиях, выполнения устных и письменных практических заданий, в форме рубежного контроля и в форме выполнения контрольных работ.

### **Критерии оценки устных ответов в ходе проведения семинарских и практических занятий**

<b>Шкала оценивания и отметка</b>	<b>Показатели оценивания</b>
<b>Отлично</b>	Содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном учебной программой. Речь последовательна, хорошо продумана, изложена грамотным языком, с точным использованием терминологии. Обучающийся продемонстрировал умение иллюстрировать материал конкретными примерами, в том числе на основе ранее изученного материала, показано умение делать обобщение, выводы, сравнение. Изложение ответа осуществляется самостоятельно, без наводящих вопросов. Обучающийся принимает активное участие в изложении или в обсуждении изучаемого материала.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся не полно раскрыл содержание материала, но показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программного материала. Изложение материала недостаточно последовательное, имеются затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в использовании терминологии, однако обучающийся активно участвует в обсуждении изучаемого материала.
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся затрудняется в изложении

	материала, делает обобщения, выводы, сравнения с помощью преподавателя, отвечает с помощью наводящих вопросов и подсказок, затрудняется в приведении примеров. С трудом вспоминает пройденный материал, не активен, в обсуждении материала участвует эпизодически.
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся не раскрыл основное содержание учебного материала или содержание материала излагалось с многочисленными подсказками, показавшими незнание или непонимание большей части учебного материала, допущены путаница и ошибки в определении понятий, продемонстрировано полное неумение приводить примеры при объяснении материала, в обсуждении материала пассивен.

Рубежный контроль является одним из видов текущего контроля. Рубежный контроль осуществляется с целью систематической проверки достижения обучающимися обязательных результатов обучения по дисциплине – минимума, который необходим для дальнейшего обучения, выполнения программных требований к уровню подготовки обучающихся. Рубежный контроль проводится по завершении изучения отдельных наиболее сложных и объемных тем, разделов учебной дисциплины. Рубежный контроль проводится на практических или семинарских занятиях. Лица, не сдавшие (не прошедшие) рубежный контроль, до промежуточной аттестации не допускаются. Результаты рубежного контроля заносятся в журнал учета учебных занятий. Рубежный контроль проводится в форме письменного или автоматизированного (компьютерного) тестирования. Обучающемуся предъявляется не менее 20 тестовых вопросов. Время для выполнения задания предоставляется из расчета: 1 минута на один тестовый вопрос.

### **Критерии оценки результатов тестирования**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>Отлично</b>	Даны ответы не менее, чем на 90% тестовых заданий
<b>Хорошо</b>	Даны ответы не менее, чем на 75% тестовых заданий
<b>Удовлетворительно</b>	Даны ответы не менее, чем на 60% тестовых заданий
<b>Неудовлетворительно</b>	Даны ответы менее, чем на 60% тестовых заданий

Контрольная работа является видом текущего контроля, в отдельных случаях (если есть соответствующее указание в учебном плане) контрольная работа является формой промежуточной аттестации. Контрольные работы выполняются обучающимися в виде письменных ответов на вопросы, решения задач, выполнения контрольных (в том числе тестовых) заданий или практической проверки выполнения практических действий по составлению (корректировке) юридических документов. Выполнение контрольных работ может быть организовано в электронной форме. Содержание заданий на контрольную работу и порядок ее выполнения устанавливаются кафедрой.

**Критерии оценки результатов выполнения контрольной работы,  
проведенной в форме решения практических задач**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>Отлично</b>	Решение задачи (выполнение задания) осуществлено верно, обучающимся продемонстрировано умение пользоваться теоретическими знаниями, приведены все необходимые ссылки на нормативно-правовые акты. Выводы достоверны и аргументированы с привлечением источников нормативно-правовой информации. Формулировки выводов четкие, понятные и обоснованные. При неоднозначности возможного решения (описания ситуации) приведены возможные варианты с указанием последствий.
<b>Хорошо</b>	Задача (выполнение задания) решена верно, обучающимся продемонстрировано умение пользоваться теоретическими знаниями для решения практической задачи. Однако приведены не все необходимые ссылки на нормативно-правовые акты, формулировки выводов недостаточно четкие и понятные. Аргументация выводов свидетельствует об их недостаточной достоверности и обоснованности.
<b>Удовлетворительно</b>	Задача в целом решена, однако отсутствуют ссылки на нормативно-правовые акты. Решение задачи осуществлено шаблонно, без должного проявления профессиональной компетентности. Отсутствует логика, точность

	и грамотность изложения решения задачи (выполнения задания). Вывод недостаточно обоснован, не содержит необходимой аргументации, поверхностный или не следует из решения задачи.
<b>Неудовлетворительно</b>	Задача решена неверно или решение задачи отсутствует.

При оценивании результатов письменных контрольных работ обязательно учитываются грамотность изложения, чистота и правильность оформления работ. Работа, правильно передающая содержание материала, но изложенная с грамматическими ошибками или ошибками в графическом оформлении, не может быть оценена выше, чем - удовлетворительно. За работу, выполненную с грубыми грамматическими ошибками, нелитературным языком, неграмотно или небрежно графически оформленную, выставляется оценка - неудовлетворительно.

**Критерии оценки результатов выполнения контрольной работы, проведенной в форме тестирования:**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>Отлично</b>	Даны ответы не менее, чем на 90% тестовых заданий
<b>Хорошо</b>	Даны ответы не менее, чем на 75% тестовых заданий
<b>Удовлетворительно</b>	Даны ответы не менее, чем на 60% тестовых заданий
<b>Неудовлетворительно</b>	Даны ответы менее, чем на 60% тестовых заданий

При проведении контрольной работы в смешанной форме (теоретическая часть – в форме тестирования, а практическая часть – в форме выполнения практического задания) каждая часть работы оценивается отдельно по пятибалльной шкале в соответствии с вышеуказанными критериями. Оценка за контрольную работу в целом выставляется по сумме баллов за теоретическую и практическую часть в соответствии со следующей шкалой оценивания:

<b>Оценка</b>	<b>Сумма баллов за теоретическую и практическую часть контрольной работы</b>
<b>Отлично</b>	<b>9-10</b>
<b>Хорошо</b>	<b>7-8</b>
<b>Удовлетворительно</b>	<b>5-6</b>
<b>Неудовлетворительно</b>	<b>0-4</b>

**Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу  
дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание* для изменений
	изме- ненных	замене- нных	анну- лирован- ных	новых			

\*Основанием для внесения изменения является решение кафедры  
(протокол № \_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.).