

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета
профессор К. Э. Тюпаков
23 марта 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

**Коммуникативистика и управление
внутрикорпоративными конфликтами**

Направление подготовки
38.04.01 Экономика

Направленность
Экономика фирмы и отраслевых рынков

Уровень высшего образования
Магистратура

Форма обучения
Очная и заочная

**Краснодар
2020**

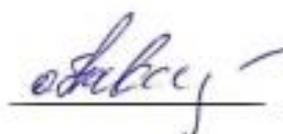
Рабочая программа дисциплины «Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами» разработана на основе ФГОС ВО 38.04.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 30 марта 2015 г. № 321.

Автор:
канд. филолог. наук, доцент


О.В. Рыбальченко

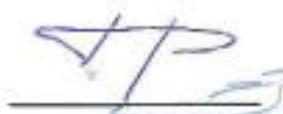
Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры русского языка и речевой коммуникации от 16.03.2020г., протокол №7.

Заведующий кафедрой,
д-р. филолог. наук, профессор


О.Е. Павловская

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 23.03.2020 г., протокол № 17.

Председатель
методической комиссии,
д-р экон. наук, профессор


А.В. Толмачев

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы,
д-р экон. наук, профессор


В.И. Гайдук

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами» является ознакомление магистрантов с коммуникативными технологиями XX - XXI века, позволяющими влиять на массовое сознание и организуя его в соответствии с целями и задачами экономически развитого общества, а также развитие у обучающихся практических навыков анализа внутрикорпоративных конфликтов и эффективного управления ими.

Задачи дисциплины:

- закрепление и совершенствование навыков написания текстов докладов, сообщений как на профессиональные, так и на общественно-политические темы;
- совершенствование коммуникативной компетенции, навыков коммуникативной интерпретации различных социальных, экономических и политических событий;
- обучение профессиональному общению, общению в кризисных ситуациях;
- совершенствование навыков аргументированного диалога при имеющихся разногласиях с партнерами (умение находить пути и средства предупреждения, разрешения и управления конфликтами; умение находить адекватные способы выхода из конфликтной ситуации; умение предвидеть назревание конфликтной ситуации);
- совершенствование речевого мастерства для подготовки к сложным профессиональным ситуациям общения (подготовка презентаций, публичных выступлений, ведение переговоров, дискуссий, прений, дебатов и т.п.).
- повышение культуры разговорной речи, обучение речевым средствам установления и поддержания доброжелательных личных отношений.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ОК-2 – готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

ОПК-1 – готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

ПК-12 – способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами» является дисциплиной вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.04.01 Экономика, направленность «Экономика фирмы и отраслевых рынков».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная форма	Заочная форма
Контактная работа	21	9
в том числе:		
– аудиторная по видам учебных занятий	20	8
— лекции	6	4
— практические	14	4
– внеаудиторная	1	1
— зачет	1	1
— экзамен	-	-
— защита курсовых работ (проектов)	-	-
Самостоятельная работа	51	63
— курсовая работа (проект)	-	-
— прочие виды самостоятельной работы	51	63
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре очной формы обучения, на 1 курсе, в 2 семестре заочной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами»	ОПК-1	1	1	2	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студен- тов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
	<p>как учебная дисциплина. Исторические вехи возникновения и развития коммуникации.</p> <p>Предмет теории коммуникации.</p> <p>Категориальный аппарат теории коммуникации</p> <p>Законы коммуникации.</p> <p>Методы теории коммуникации.</p> <p>Развитие средств коммуникации в процессе антропогенеза.</p> <p>Истоки и основные парадигмы теории коммуникации</p>					
2	<p>Характеристика коммуникативного процесса. Типы, виды, функции, средства коммуникации.</p> <p>Представление о коммуникации как о процессе и структуре.</p> <p>Структурные модели коммуникации.</p> <p>Структурные компоненты коммуникации.</p> <p>Аргументация в коммуникативном процессе.</p> <p>Многообразие коммуникаций и их классификация.</p> <p>Виды коммуникации.</p> <p>Функции коммуникации.</p> <p>Средства коммуникации.</p>	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	1	1	2	7
3	<p>Межличностные, специализированные и массовые коммуникации. Коммуникативная личность. Коммуникатор и коммуниканты.</p> <p>Понятия межличностных, специализированных и массовых коммуникации.</p> <p>Личность в системе коммуникации.</p>	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	1	1	2	7

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студен- тов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
	Коммуникатор и цели комму- никатора. Роли коммуникантов в про- цессе обмена информацией.					
4	Содержание коммуникации. Семиотика языка. Аудито- рия коммуникации. Понятие знака. Типологии знаков. Основы семиотической коммуникации. Синтактика, семантика, прагматика как основные от- ношения знаков. Аудитория как адресат коммуникации. Ориентация коммуникатора на потенциальную аудиторию	ОПК-1, ПК-12	1	1	2	7
5	Эффективность коммуни- кации. Понятие эффективности коммуникации. Обратная связь. Факторы повышения эффек- тивности межличностной коммуникации.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	1	1	2	7
6	Особенности внутрикорпо- ративной коммуникации. Управление внутрикорпо- ративными коммуникаци- ями. Понятие внутрикорпоратив- ной коммуникации и ее осо- бенности. Особенности управления внутрикорпоративными ком- муникациями Разработка стратегии эффек- тивности организации; Формирование корпоратив- ной культуры; Формирование каналов ком- муникации внутри организа- ции.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12		1	2	7
7	Управление внутрикорпо-	ОК-2,	1	-	2	9

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студен- тов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
	ративными конфликтами. Внутрикорпоративный конфликт: понятие, основные черты и виды. Источники, предпосылки и причины возникновения внутрикорпоративного кон- фликта. Технологии управления конфликтами. Предупреждение и профилак- тика конфликтов. Стратегия разрешения кон- фликта.	ОПК-1, ПК-12				
Итого				6	14	51

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
1	Коммуникативистика и управление внутрикорпора- тивными конфликтами как учебная дисциплина. Исто- рические вехи возникнове- ния и развития коммуника- ции. Предмет теории коммуника- ции. Категориальный аппарат теории коммуникации Законы коммуникации. Методы теории коммуника- ции. Развитие средств коммуника- ции в процессе антропогенеза. Истоки и основные парадигмы теории коммуникации	ОПК-1	2	1	9	
2	Характеристика коммуникативного процесса. Типы, виды, функции, средства коммуникации.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	2	1	9	

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Структурные модели коммуникации. Структурные компоненты коммуникации. Аргументация в коммуникативном процессе. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникации. Функции коммуникации. Средства коммуникации.					
3	Межличностные, специализированные и массовые коммуникации. Коммуникативная личность. Коммуникатор и коммуниканты. Понятия межличностных, специализированных и массовых коммуникации. Личность в системе коммуникации. Коммуникатор и цели коммуникатора. Роли коммуникантов в процессе обмена информацией.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	2		1	9
4	Содержание коммуникации. Семиотика языка. Аудитория коммуникации. Понятие знака. Типологии знаков. Основы семиотической коммуникации. Синтактика, семантика, прагматика как основные отношения знаков. Аудитория как адресат коммуникации. Ориентация коммуникатора на потенциальную аудиторию	ОПК-1, ПК-12	2		1	9
5	Эффективность коммуникации. Понятие эффективности коммуникации. Обратная	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	2	1		9

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость(в часах)		
				Лекции	Практиче- ские занятия	Самостоя- тельная работа
	связь. Факторы повышения эффек- тивности межличностной коммуникации.					
6	Особенности внутрикорпо- ративной коммуникации. Управление внутрикорпора- тивными коммуникациями. Понятие внутрикорпоратив- ной коммуникации и ее осо- бенности. Особенности управления внутрикорпоративными ком- муникациями Разработка стратегии эффек- тивности организации; Формирование корпоративной культуры; Формирование каналов ком- муникации внутри организа- ции.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	2	1		9
7	Управление внутрикорпора- тивными конфликтами. Внутрикорпоративный кон- фликт: понятие, основные чер- ты и виды. Источники, предпосылки и причины возникновения внут- рикорпоративного конфликта. Технологии управления конфликтами. Предупреждение и профилак- тика конфликтов. Стратегия разрешения кон- фликта.	ОК-2, ОПК-1, ПК-12	2		2	9
Итого				4	4	63

6 Перечень учебно-методического обеспечения для само- стоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфлик-
тами [Электронный ресурс]: метод. указания для контактной и самостоятель-

ной работы / сост. О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 23 с.—
 Режимдоступа:
https://edu.kubsau.ru/file.php/126/2019_Rybalchenko_Metodichka_Kommunikativistika_519509_v1_.PDF

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОП
ОК-2 – готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;	
1	Микроэкономика (продвинутый уровень)
1	<i>Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами</i>
1	Деловое администрирование и связи с общественностью
1	Управленческая экономика
2	Макроэкономика (продвинутый уровень)
4	Государственная итоговая аттестация: защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ОПК-1– готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;	
1	<i>Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами</i>
1	Деловое администрирование и связи с общественностью
1	Профессиональный иностранный язык
1	Управленческая экономика
2	Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)
4	Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)
4	Государственная итоговая аттестация: защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-12 – способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности	
1	<i>Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами</i>
1	Корпоративный менеджмент
2	Эконометрика (продвинутый уровень)
2	Налоговый менеджмент

Номер семестра*	Этапы формирования компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОП
2	Инновационный менеджмент в агропромышленном комплексе
3	Управление проектами
3	Инвестиционный менеджмент
3	Антикризисное управление
4	Производственная практика: преддипломная практика
4	Государственная итоговая аттестация: защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» (минимальный не достигнут)	«удовлетворительно» (минимальный, пороговый)	«хорошо» (средний)	«отлично» (высокий)	
ОК-2 Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения					
Знать: - основы организационно-управленческих решений в профессиональной сфере; - формы ответственности за принятые организационно-управленческие решения в различных, в том числе и в нестандартных, ситуациях.	Фрагментарное представление об основах организационно-управленческих решений в профессиональной сфере, формах ответственности за принятые организационно-управленческие решения в различных, в том числе и в нестандартных, ситуациях	Неполные представления об основах организационно-управленческих решений в профессиональной сфере, формах ответственности за принятые организационно-управленческие решения в различных, в том числе и в нестандартных, ситуациях	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основах организационно-управленческих решений в профессиональной сфере, формах ответственности за принятые организационно-управленческие решения в различных, в том числе и в нестандартных, ситуациях	Сформированные систематические представления об основах организационно-управленческих решений в профессиональной сфере, формах ответственности за принятые организационно-управленческие решения в различных, в том числе и в нестандартных, ситуациях	Кейс-задание, дискуссия, реферат, доклад, тест, вопросы и задания для проведения зачета
Уметь: - оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную базу и оценивать надежность информации для принятия орга-	Фрагментарные умения, содержащие грубые ошибки, оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную базу и оценивать	Фрагментарные умения оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную базу и оценивать надежность информации для принятия органи-	Сформированные умения, содержащие незначительные погрешности, оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную	Сформированные умения оценивать риски принимаемых решений, формировать необходимую информационную базу и оценивать надежность информации для	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» (минимальный не достигнут)	«удовлетворительно» (минимальный, пороговый)	«хорошо» (средний)	«отлично» (высокий)	
низационно-управленческих решений; - нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения, в том числе в нестандартных ситуациях	надежность информации для принятия организационно-управленческих решений, нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения, в том числе в нестандартных ситуациях	зационно-управленческих решений, нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения, в том числе в нестандартных ситуациях	базу и оценивать надежность информации для принятия организационно-управленческих решений, нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения, в том числе в нестандартных ситуациях	принятия организационно-управленческих решений, нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения, в том числе в нестандартных ситуациях	
Владеть: - навыками принятия организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в профессиональной сфере; - приемами анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений	Отсутствие навыков принятия организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в профессиональной сфере, практического применения приемов анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений	Фрагментарные навыки самостоятельного принятия организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в профессиональной сфере, практического применения приемов анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений	Сформированные навыки, содержащие незначительные погрешности, самостоятельно принятые организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в профессиональной сфере, практического применения приемов анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений	Сформированные навыки самостоятельного принятия организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в профессиональной сфере, практического применения приемов анализа рисков, факторов и предпосылок, влияющих на принятие организационно-управленческих решений	
ОПК-1 Готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности					
Знать: - нормы делового речевого этикета; - основную терминологию и языковые конструкции в сфере деловой и профессиональной коммуникации;	Фрагментарные представления о нормах делового речевого этикета, основной терминологии и языковых конструкциях в сфере деловой и профессиональной коммуникации	Неполные представления о нормах делового речевого этикета, основной терминологии и языковых конструкциях в сфере деловой и профессиональной коммуникации	Сформированные представления о нормах делового речевого этикета, основной терминологии и языковых конструкциях в сфере деловой и профессиональной коммуникации	Сформированные системные представления о нормах делового речевого этикета, основной терминологии и языковых конструкциях в сфере деловой и профессиональной коммуникации	Кейс-задание, дискуссия, контрольная работа, реферат, доклад, тест, вопросы и задания для

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» (минимальный не достигнут)	«удовлетворительно» (минимальный, пороговый)	«хорошо» (средний)	«отлично» (высокий)	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - воспринимать на слух и понимать основное содержание профессионально-ориентированных текстов; - обмениваться информацией профессионального и научного характера в процессе профессионального общения; - пользоваться навыками публичной речи, аргументации, ведения межкультурного диалога в профессиональной среде, делать сообщения в области профессиональной тематики 	<p>Фрагментарные умения, содержащие грубые ошибки, воспринимать на слух и понимать основное содержание профессионально-ориентированных текстов, обмениваться информацией профессионального и научного характера в процессе профессионального общения, пользоваться навыками публичной речи, аргументации, ведения межкультурного диалога в профессиональной среде, делать сообщения в области профессиональной тематики</p>	<p>Фрагментарные умения воспринимать на слух и понимать основное содержание профессионально-ориентированных текстов, обмениваться информацией профессионального и научного характера в процессе профессионального общения, пользоваться навыками публичной речи, аргументации, ведения межкультурного диалога в профессиональной среде, делать сообщения в области профессиональной тематики</p>	<p>Сформированные умения, содержащие незначительные погрешности, воспринимать на слух и понимать основное содержание профессионально-ориентированных текстов, обмениваться информацией профессионального и научного характера в процессе профессионального общения, пользоваться навыками публичной речи, аргументации, ведения межкультурного диалога в профессиональной среде, делать сообщения в области профессиональной тематики</p>	<p>Сформированные умения воспринимать на слух и понимать основное содержание профессионально-ориентированных текстов, обмениваться информацией профессионального и научного характера в процессе профессионального общения, пользоваться навыками публичной речи, аргументации, ведения межкультурного диалога в профессиональной среде, делать сообщения в области профессиональной тематики</p>	проведения зачета
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деловым речевым этикетом и правилами поведения при деловом общении с представителями стран изучаемого языка; - навыками использования иностранного языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации; - навыками публичной коммуникации 	<p>Отсутствие навыков практического владения деловым речевым этикетом и правилами поведения при деловом общении с представителями стран изучаемого языка, навыками использования иностранного языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации, навыками публичной коммуникации (де-</p>	<p>Фрагментарные навыки практического владения деловым речевым этикетом и правилами поведения при деловом общении с представителями стран изучаемого языка, навыками использования иностранного языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации, навыками публичной коммуникации (делать сообщения, доклады)</p>	<p>Сформированные навыки, содержащие незначительные погрешности, владения деловым речевым этикетом и правилами поведения при деловом общении с представителями стран изучаемого языка, навыками использования иностранного языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации,</p>	<p>Сформированные навыки владения деловым речевым этикетом и правилами поведения при деловом общении с представителями стран изучаемого языка, навыками использования иностранного языка в устной и письменной форме в сфере профессиональной коммуникации, навыками публичной коммуникации (делать</p>	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» (минимальный не достигнут)	«удовлетворительно» (минимальный, пороговый)	«хорошо» (средний)	«отлично» (высокий)	
(делать сообщения, доклады).	ать сообщения, доклады)		навыками публичной коммуникации (делать сообщения, доклады)	сообщения, доклады)	
ПК-12 Способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности					
Знать: – теоретические и практические аспекты разработки вариантов управленческих решений и обоснования их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности	Фрагментарные представления о теоретических и практических аспектах разработки вариантов управленческих решений и обоснования их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности	Общие представления о теоретических и практических аспектах разработки вариантов управленческих решений и обоснования их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности	Сформированные представления о теоретических и практических аспектах разработки вариантов управленческих решений и обоснования их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности	Сформированные системные представления о теоретических и практических аспектах разработки вариантов управленческих решений и обоснования их выбора на основе критериев социально-экономической эффективности	Кейс-задание, дискуссия, реферат, доклад, тест, вопросы и задания для проведения зачета
Уметь: – использовать источники экономической и социальной информации для принятия управленческих решений; – проводить анализ вариантов управленческих решений и на основе полученных данных принимать наиболее результативные решения; – выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; – выработать рекомендации по принятию решений в	Фрагментарные умения, содержащие грубые ошибки, использовать источники экономической и социальной информации для принятия управленческих решений; проводить анализ вариантов управленческих решений и на основе полученных данных принимать наиболее результативные решения; выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; выработать рекомендации	Фрагментарные умения использовать источники экономической и социальной информации для принятия управленческих решений; проводить анализ вариантов управленческих решений и на основе полученных данных принимать наиболее результативные решения; выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; выработать рекомендации по принятию решений в	Сформированные умения, содержащие незначительные погрешности, использовать источники экономической и социальной информации для принятия управленческих решений; проводить анализ вариантов управленческих решений и на основе полученных данных принимать наиболее результативные решения; выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; выработать рекомендации по принятию	Сформированные умения использовать источники экономической и социальной информации для принятия управленческих решений; проводить анализ вариантов управленческих решений и на основе полученных данных принимать наиболее результативные решения; выявлять внешний и внутренний контекст функционирования организации; выработать рекомендации по принятию	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	«неудовлетворительно» (минимальный не достигнут)	«удовлетворительно» (минимальный, пороговый)	«хорошо» (средний)	«отлично» (высокий)	
рамках подразделения	по принятию решений в рамках подразделения		тию решений в рамках подразделения		
Владеть: – практическими навыками, необходимыми для реализации эффективных управленческих решений; – современными методами разработки и принятия управленческих решений, навыками аналитической работы; – методикой принятия управленческих решений в зависимости от социально-экономической эффективности	Отсутствие навыков, необходимых для реализации эффективных управленческих решений; современными методами разработки и принятия управленческих решений, навыками аналитической работы; методикой принятия управленческих решений в зависимости от социально-экономической эффективности	Фрагментарные навыки, необходимые для реализации эффективных управленческих решений; современные методы разработки и принятия управленческих решений, навыки аналитической работы; методики принятия управленческих решений в зависимости от социально-экономической эффективности	Сформированные навыки, содержащие незначительные погрешности, навыки, необходимые для реализации эффективных управленческих решений; современные методы разработки и принятия управленческих решений, навыки аналитической работы; методики принятия управленческих решений в зависимости от социально-экономической эффективности	Сформированные навыки, необходимые для реализации эффективных управленческих решений; современные методы разработки и принятия управленческих решений, навыки аналитической работы; методики принятия управленческих решений в зависимости от социально-экономической эффективности	

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Кейс-задания (приведены примеры)

Кейс-задание 1. Прочитайте статью О. Я. Гойхмана «Коммуникативистка в современном обществе». Подготовьте ответы на вопросы после текста.

Коммуникативистика в современном обществе

Все мы сегодня задаемся вопросом: что представляет собой общество, в котором мы живем? Как осмыслить то, что происходит в окружающем мире? И что это: век информации или коммуникации? Отметим, что возникает новый подход к пониманию общественной жизни. Исследователи все чаще говорят об информации как о главном отличительном признаке современного мира: мы входим в информационную эру; новые способы информации преобладают; мы живем в «электронном обществе» и подходим к «виртуальной экономике», движущей силой которой стала информация; наконец, мы уже существуем в условиях «глобальной информационной экономики». В связи с

этим развитые страны, в том числе и Россия, стали принимать концепции информационного общества. Они заключаются в том, что производство, распределение и потребление информации является приоритетной сферой развития экономики.

Однако наша жизнь определяется не только информацией, но и взаимодействием людей во всех сферах жизнедеятельности. По существу, мы, благодаря научно-техническому прогрессу, мощному развитию электронных средств массовой коммуникации (СМК), и прежде всего Интернета, функционируем в рамках именно коммуникативного общества. Суть в том, что информация сама по себе не может быть для общества определяющим фактором. Общество всегда понималось как социальная, а не как информационная система. Иными словами, информация – это главное средство достижения социальной коммуникации, которая в данном случае выступает ее интерпретацией. Обобщая сказанное выше и учитывая мнения специалистов в области и информации, и коммуникации, отметим, что общество сегодня развивается в рамках информационно-коммуникативного пространства.

В информационно-коммуникативном пространстве, которое нас окружает, достигаются цели стратегические, направленные на создание новой социальной идентичности, защиту от вторжения чужой информации, которые реализуются посредством новостной и социальной коммуникации, и тактические, которые способствуют решению конкретных задач социального управления, организации поддержки властных инициатив, информирования населения о краткосрочных событиях и выполняются в основном новостными коммуникациями. При этом и стратегические, и тактические целевые установки служат для выработки единых моделей интерпретации действительности и выполняют ряд содержательных функций. Назовем их.

1. Информационная – предоставление информации отдельным лицам и группам с целью обеспечения принятия ими осмысленных решений и формирования правильных позиций в повседневной жизни.

2. Культурная – развитие коммуникативно-информационной структуры, которая должна сохранять национальные культуры и благоприятствовать их развитию, поощрять возрождение культурных традиций, использовать достижения прошлого в области культуры, рассматривать национальные культуры через общечеловеческую культуру.

3. Коммуникативная – объединение членов общества, всех общественных и государственных структур. Мир человека, в том числе и государственно-правовая реальность, предстает в виде иерархии информационно-коммуникативных моделей и систем. Возрастание роли информации потребовало управления информационными процессами и вызвало необходимость разработки и реализации в этой области целенаправленной государственной политики.

В современных условиях деятельность общества, социальных сообществ и индивидов в большей степени, чем ранее, определяется получением, обработкой и осмыслением огромного объема информации. Закономерно поэтому, что важную, а порой и определяющую роль в жизни общества играет со-

циальная коммуникация, под которой понимается социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных и невербальных).

Именно коммуникация приобретает в современных условиях, когда осуществляется стремительное количественное и качественное преобразование информационной сферы, поистине революционный характер. Вместе с тем, что вообще понимается под коммуникацией – вопрос не праздный. Все дело в том, что существует великое множество определений коммуникации. Например, американские специалисты Ф. Дэнис и К. Ларсон еще 35 лет назад проанализировали 126 дефиниций определения коммуникации. Представляется, что и позднее коммуникативная мысль не стояла на месте. С объяснения понятия коммуникации авторы нередко начинают учебники и учебные пособия по основам теории коммуникации.

Не вдаваясь в излишние подробности, выделим классификацию, приведенную в учебнике коллектива авторов под редакцией М. А. Василика. Основные значения коммуникации представлены здесь обобщенно по четырем направлениям: универсальное (предельно широкое), при котором коммуникация рассматривается как способ связи любых объектов материального и духовного мира; техническое, соответствующее представлению о коммуникации как пути сообщения, связи одного места с другим, средствах передачи информации и других материальных и идеальных объектов из одного места в другое; биологическое, широко используемое в биологии, особенно в разделе этологии, при исследовании сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т. д.; социальное, используемое для обозначения и характеристики многообразных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.

Возникает вопрос: не слишком ли обширен перечень дисциплин (от технических до гуманитарных), необходимых для характеристики одного научного направления? Это не только (и не сколько) вопрос терминологии, главное – в чем же здесь объект и предмет научно-образовательной деятельности? Следует ли, например, при обучении письму в Интернете объяснять устройство компьютера и особенности работы провайдера? Или в чем особенность коммуникации крыс, в рацион питания которых включали сыр сулугуни? Особенно это значимо для понимания междисциплинарного научного знания, которое в процессе развития аккумулировало некоторые положения философии, социологии, психологии, лингвистики, кибернетики, технических наук и др.

В условиях реформирования образования в России важное место отводится повышению коммуникативной компетенции учащихся как неперемennomу условию овладения культурными традициями и информационно-коммуникативными умениями. С 1999 г. для ряда коммуникативных специальностей в качестве обязательной была введена дисциплина «Основы теории коммуникации». Учебное пособие по этой дисциплине О. Л. Гнатюк начинается с ключевой фразы: «Современное состояние гуманитарных и со-

циальных наук невозможно представить без влияния на развитие фундаментальной, обобщающей науки о коммуникациях – теории коммуникации (в англоязычной традиции – коммуникативистики, в русскоязычной – коммуникологии)».

Так какой же науке мы обучаем, преподавая дисциплину «Основы теории коммуникации»: теории коммуникации, коммуникативистике или коммуникологии? И почему не коммуниковедению – совсем русскоязычная конструкция? С другой стороны, мы имеем дело с синонимами, которым в дальнейшем многие авторы придают не совсем синонимичный смысл. Как известно, любое научное знание имеет свой объект и предмет. За основу понимания объекта коммуникации можно взять позицию О. Л. Гнатюк, которая считает, что объектом коммуникации является социальная коммуникация, т. е. коммуникация в человеческом обществе. Достоинством определения объекта следует признать именно социально-гуманитарный характер коммуникации, тогда как технические и биологические вопросы присутствуют в ней, по нашему мнению, как аспекты междисциплинарности.

В качестве предмета теории коммуникации корректным представляется определение Д. П. Гавра: «Это социальные (в широком понимании), психологические, семиотические и другие явления, процессы и отношения, возникающие между различными субъектами в процессе коммуникации, общения, обмена информацией (смыслами), т. е. в процессе их взаимодействия». Достоинствами определения предмета коммуникации следует признать два важных положения: коммуникация возникает между различными субъектами, что опровергает ошибочное, на наш взгляд, мнение ряда зарубежных и отечественных специалистов, что коммуникация бывает и на внутриличностном уровне. Возможно, и бывает, но в этом случае она не является предметом исследования именно в теории коммуникации.

Для подтверждения сказанного отметим, что один из законов/условий, невыполнение которого делает коммуникацию «заведомо неосуществимой», гласит: «Должно быть не менее двух сторон – участников коммуникационного взаимодействия». В теории коммуникации предполагается не просто обмен информацией, а именно информационными смыслами.

Что касается коммуникативистики/коммуникологии, то нам представляется, что «коммуникативистика» – более устоявшийся в международной практике термин, используемый и в российской практике с начала XXI в.

Известна и на мировом уровне Российская коммуникативная ассоциация (РКА), которая ежегодно в разных городах проводит конференции по проблемам коммуникации. Так, в ноябре 2011 г. в Москве, в Российском новом университете, прошла Международная научно-практическая конференция «Инновационные технологии бизнес-коммуникаций: стратегии и тактики»». Вместе с тем понятие коммуникология отсутствует в общепринятых лексикографических словарях, тогда как понятие коммуникативистика находим в некоторых профессиональных словарных изданиях.

Например, Словарь новых иностранных слов рассматривает коммуникативистику как науку, изучающую гуманитарные аспекты развития информаци-

онных систем и средств, характер, формы, результаты их воздействия на общественную жизнь. Более узкое толкование коммуникативистики находим в Интернете (Википедия): «Наука, изучающая проблемы информационных, в том числе “сетевых” коммуникаций».

Однако в Государственном рубрикаторе научно-технической информации, представляющем собой универсальную иерархическую классификацию наук и областей знания, коммуникативистика не значится. Кстати, и в самом Рубрикаторе нет единства в обозначении понятийного аппарата. Так, в разделе «Коммуникации» (почему не «Коммуникация»?) находим: «Массовая коммуникация», но «Политические коммуникации», что является, видимо, данью сложившейся в русском языке и часто не мотивированной традиции исключений. Представляется, что область функционирования коммуникативистики как науки неоправданно расширена.

Сегодня имеются лишь обозначенные цели и, по существу, только один бесспорный критерий коммуникативистики – коммуникация. Более того, публикации по аспектам коммуникативистики свидетельствуют о том, что имеет место не создание новой науки, а формирование обширной, ранее не рассматриваемой самостоятельно, но являющейся само стоятельной области знания. И здесь возникает вопрос: что именно относится к коммуникативистике и как это структурируется внутри нее? Не претендуя на истину в последней инстанции, предлагаем свое видение предмета и структуры коммуникативистики.

Цель коммуникативистики – достижение коммуникации. Можно выделить два блока: информационно-коммуникационный и информационно-коммуникативный, что позволяет систематизировать понятийный аппарат коммуникативистики. Информационно-коммуникационный блок включает средства коммуникации и отвечает за передачу и оценку сигнала. Параметры информационно-коммуникативного блока представляют содержательную часть коммуникации (социальная коммуникация) и осмысливаются нами по четырем уровням: форма проявления; способ осуществления; характер направленности; вид профессионализации.

По нашему мнению, понятия этого блока должны рассматриваться в своей множественности, тогда так понятия второго представляют собой семантически неделимые словосочетания. Приведем также мнение В. Б. Кашкина, что человеческая коммуникация – «понятие неисчислимое, поэтому употребление множественного числа в этой области не совсем уместно». А если нам требуется показать множественность, то это делается путем прибавления уточняющего слова: «средства массовой коммуникации», «интегрированные коммуникации», «маркетинговые коммуникации» и т. д. Хотелось бы подчеркнуть, что исследования в данной области знаний следует продолжать более интенсивно, не смешивая понятия и действуя в рамках обозначенных цели, объекта и предмета.

(Гойхман О. Я. Коммуникативистика в современном обществе // Современная коммуникативистика. 2012. № 1(1)).

Вопросы:

1. В чем коммуникативная специфика современного общества, которое называют информационным?
2. Что такое коммуникация?
3. Выберите одно из определений коммуникации, приведенных в статье, прокомментируйте и проиллюстрируйте его.
4. Назовите цели, предмет и объект коммуникативистики.
5. В чем специфика этой науки?
6. Может ли она претендовать на статус метанауки?

Кейс-задание 2. Проанализируйте определения коммуникации. Чем они различаются? Аргументируйте свой ответ.

Коммуникация (лат. *communicatio*, от *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) – 1) путь сообщения, связь одного места с другим; 2) общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей в процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся главным образом при помощи языка (реже при помощи других знаковых систем) (Современная энциклопедия // Академик [Электронный ресурс]. URL: <http://dic.academic.ru/contents.nsf/enc1p>).

Коммуникация (лат. *communicatio*) – 1) путь сообщения (напр., воздушная к., водная к.); 2) форма связи (напр., телеграф, радио, телефон); 3) акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанные на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц; 4) массовая к. – процесс сообщения информации с помощью технических средств массовой коммуникации (печать, радио, кинематограф, телевидение) численно большим, рассредоточенным аудиториям (Современный словарь иностранных слов. М., 1993. С. 294.).

Коммуникация (общение) – обмен информацией и смыслом информации между двумя и более людьми (Словарь терминов антикризисного управления // Клерк [Электронный ресурс]. URL: <http://www.klerk.ru/slovar/cris/term/66191/>).

Коммуникация – ... пути сообщения, транспорта, связи, сети подземного городского хозяйства; коммуникация, общение. Обычно К. определяется как «передача информации» от человека к человеку. Общение может осуществляться как в процессе любой деятельности, например производственной, так и при помощи специализированной формы речевой деятельности или другой деятельности, использующей знаки (Большая советская энциклопедия : в 30 т. / ред. А. М. Прохоров. 3-е изд. М., 1973. Т. 12.)

Коммуникация – категория идеалистической философии, обозначающая общение, при помощи которого «Я» обнаруживает себя в другом... Доктрина коммуникации в целом – утонченная форма кастовых и корпоративных связей. Объективно учение о коммуникации противопоставляется марксистскому пониманию коллектива (Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. М. : Политиздат, 1986. 5-е изд. С. 207–208).

Межличностная коммуникация (interpersonal communication). Под М. к. понимается процесс передачи информации неким источником др. конкретному целевому объекту или членам идентифицируемой группы. Эти коммуникации обычно осуществляются в ходе личных взаимодействий, однако они могут также реализовываться с использованием почты, телефона или других электронных средств (.Психологическая энциклопедия // Мир словарей [Электронный ресурс]. URL: http://mirslovari.com/content_psy/mezhlichnostnaja-kommunikacija-34750.html.)

Коммуникация есть процесс, посредством которого некоторая идея передается от источника к получателю с целью изменить поведение этого получателя (Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. А. Коммуникация в организациях. М. : Экономика, 1980. С. 15.).

Коммуникация есть процесс взаимодействия двух или более Homo Loquens с целью того или иного воздействия на партнера по общению, необходимого для осуществления совместной деятельности, путем передачи/получения/обмена информацией (Красных В. В. Основы психолингвистики : лекцион. курс. Изд. 2-е, доп. М. : Гнозис, 2012. С. 229.)

Кейс-задание 3. Проанализируйте ситуацию. Прочитайте фрагмент из произведения Л. Н. Толстого «Анна Каренина». Выделите компоненты коммуникативного взаимодействия персонажей, опираясь на схему структуры коммуникативного акта (Кто сообщает? Что сообщает? Кому сообщает? Каким способом сообщает? Зачем сообщает?)

Они возобновили разговор, шедший за обедом: о свободе и занятиях женщин. Левин был согласен с мнением Дарьи Александровны, что девушка, не вышедшая замуж, найдет себе женское дело в семье. Он подтверждал это тем, что ни одна семья не может обойтись без помощницы, что в каждой, бедной и богатой, семье есть и должны быть няньки, наемные или родные.

– Нет, – сказала Кити покраснев, но тем смелее глядя на него своими правдивыми глазами, – девушка может быть так поставлена, что не может без унижения войти в семью, а сама... Он понял ее с намека.

– О да! – сказал он, – да, да, да, вы правы, вы правы! Наступило молчание. Она все чертила мелом по столу. Глаза ее блестели тихим блеском. Подчиняясь ее настроению, он чувствовал во всем существе своем все усиливающееся напряжение счастья.

– Ах! Я весь стол исчертила! – сказала она и, положив мелок, сделала движение, как будто хотела встать. «Как же я останусь один без нее?» – с ужасом подумал он и взял мелок.

– Пойдите, – сказал он, садясь к столу.

– Я давно хотел спросить у вас одну вещь. Он глядел ей прямо в ласковые, хотя и испуганные глаза.

– Пожалуйста, спросите.

– Вот, – сказал он и написал несколько начальных букв. Буквы эти значили: «Когда вы мне ответили: этого не может быть, значило ли это,

что никогда, или тогда?» Не было никакой вероятности, чтоб она могла по одним начальным буквам понять эту сложную фразу. Но он посмотрел на нее с таким видом, что жизнь его зависит от того, поймет ли она эти слова. Она взглянула на него серьезно, потом оперла нахмуренный лоб на руку и стала читать. Изредка она взглядывала на него, спрашивая у него взглядом: «То ли это, что я думаю?»

– Я поняла, – сказала она покраснев.

– Какое это слово? – сказал он, указывая на «н», которым обозначалось слово «никогда».

– Это слово значит никогда, – сказала она, – но это неправда! Он быстро стер написанное, подал ей мел и встал. Она написала ответ – также одними начальными буквами. Дарья Александровна утешилась совсем от горя, причиненного ей разговором с Алексеем Александровичем, когда она увидела эти две фигуры: Кити с мелком в руках и с улыбкой робкою и счастливою, глядящую вверх на Левина, и его красивую фигуру, нагнувшуюся над столом, с горящими глазами, устремленными то на стол, то на нее. Он вдруг просиял: он понял. Это значило: «Тогда я не могла иначе ответить». Он взглянул на нее вопросительно, робко.

– Только тогда? – Да, – отвечала ее улыбка.

– А теперь? – спросил он. – Ну, так вот прочтите. Я скажу то, чего бы желала. Очень бы желала! Она написала начальные буквы. Это значило: «Чтобы вы могли забыть и простить, что было». Он схватил мел напряженными, дрожащими пальцами и, сломав его, написал начальные буквы следующего: «Мне нечего забывать и прощать, я не переставал любить вас». Она взглянула на него с остановившеюся улыбкой.

– Я поняла, – шепотом сказала она. Он сел и написал длинную фразу. Она все поняла и, не спрашивая его, так ли, взяла мел и тотчас же ответила. Он долго не мог понять того, что она написала, и часто взглядывал в ее глаза. На него нашло затмение от счастья. Он никак не мог подставить те слова, какие она разумела; но в прелестных сияющих счастьем глазах ее он понял все, что ему нужно было знать. И он написал три буквы. Но он еще не кончил писать, а она уже читала за его рукой и сама dokonчила и написала ответ:

– Да. Левин встал и проводил Кити до дверей. В разговоре их все было сказано. Было сказано, что она любит его и что скажет отцу и матери, что завтра он приедет утром.

Темы дискуссий (приведены примеры тем)

1. Виды и формы коммуникации в информационном обществе.

1) Виды и формы профессионально-ориентированных коммуникаций, их роль в современном обществе. Значение и особенность коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях.

2) Информационный обмен в коммуникативных системах: понятие и эффективность.

- 3) Коммуникативная компетентность специалиста как важнейший фактор современной профессиональной деятельности.
- 4) Коммуникативные технологии в информационном обществе: содержание, особенности, эффективность.
- 5) Объясните, чем был вызван рост научного интереса к проблеме коммуникации?
- 6) Дайте определение понятия “коммуникация”?
- 7) Какие научные дисциплины исследуют проблемы коммуникации?
- 8) Как соотносятся теория коммуникации и другие коммуникативные дисциплины?
- 9) Охарактеризуйте место теории коммуникации в системе социогуманитарного и естественно-научного знания.
- 10) Определите объект и предмет теории коммуникации. Какие подходы вам известны?
- 11) Охарактеризуйте основные законы коммуникации.
- 12) Охарактеризуйте основные понятия теории коммуникации.
- 13) Как соотносятся между собой понятия “коммуникация” и “общение”?
- 14) В чем состоят основные функции теории коммуникации?
- 15) Охарактеризуйте методы теории коммуникации.
- 16) Опишите эволюцию коммуникативных способностей человека в процессе антропогенеза.
- 17) Чем отличаются коммуникации в среде животных от коммуникаций в человеческой среде?
- 18) Охарактеризуйте основные этапы в развитии технических средств социальной коммуникации.
- 19) Можно ли назвать коммуникационной революцией возникновение человеческой речи?
- 20) Почему возникновение письменности, изготовление печатного станка, внедрение электронных массмедиа называют коммуникативными революциями?
- 21) Определите основные этапы становления и развития теории коммуникации.
- 22) В чем состоит вклад немецкой классической философии в развитие теории коммуникации?
- 23) Охарактеризуйте основные коммуникативные аспекты философии персонализма?
- 24) Как связана герменевтика с проблемами коммуникации?
- 25) В чем суть лингвистических подходов к изучению коммуникации?
- 26) Дайте характеристику основных современных конкретно-научных направлений в изучении коммуникации?
- 27) Раскройте содержание интеракционного подхода к изучению коммуникации?
- 28) В чем состоит научный вклад представителей лингвистической науки в изучение коммуникации?

2. Характеристика коммуникативного процесса. Типы, виды, функции, средства коммуникации

- 1) В чем сходство и различие понятий “коммуникативный процесс” и “коммуникационный процесс”?
- 2) Дайте определение коммуникационного процесса.
- 3) Охарактеризуйте основные модели коммуникации.
- 4) Отметьте достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
- 5) В чем состоит специфика двухканальной модели речевой коммуникации?
- 6) Дайте характеристику основных элементов коммуникационного процесса.
- 7) Какие требования предъявляются к источнику сообщения (коммуникатору)?
- 8) Какие подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия “код”, “канал”?
- 9) Что такое “кодирование” и “декодирование” информации?
- 10) Каково значение обратной связи в коммуникационном процессе?
- 11) Что нужно знать о получателе информации, чтобы повысить результата? Что представляет собой аудитория как объект информационного воздействия?
- 12) Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях? Какие существуют подходы к обоснованию типов коммуникации?
- 13) Дайте определения отдельным видам коммуникации.
- 14) Почему рекламу можно рассматривать как модель, вид и канал коммуникации?
- 15) Что такое деловая коммуникация и каковы ее формы?
- 16) Чем отличаются друг от друга такие формы коммуникации как диалог, дискуссия, беседа?
- 17) Какие функции выполняет коммуникация? Дайте характеристику различных подходов к выделению функций коммуникации.
- 18) Охарактеризуйте компоненты модели передачи информации с точки зрения вербальной коммуникации.
- 19) В чем состоят отличия монолога, диалога, спора как форм речевой коммуникации?
- 20) Что такое полемика? В чем ее отличие от дискуссии?
- 21) В чем состоит отличие устноречевой и письменноречевой коммуникации?
- 22) Сравните вербальную и невербальную коммуникации.

Темы рефератов (приведены примеры)

1. Основные понятия науки о речевом воздействии
2. Речевое воздействие и манипулирование
3. Коммуникативные барьеры общения
4. Роль мифа в культуре. Современные мифы

5. Понятие коммуникативной нормы
6. Виды невербальных сигналов и их роль в коммуникационном процессе
7. Образ оратора и его составляющие
8. Выдающиеся ораторы современности и слагаемые их успеха
9. Роль имиджа в работе менеджера
10. Имиджмейкер как профессия и его составляющие
11. Языковой паспорт говорящего
12. Мимика и взгляд как невербальные средства коммуникации.
13. Жесты как невербальное средство коммуникации.
14. Национальная специфика жестов.
15. Использование жестов в ораторской речи.
16. Европейская модель общения.
17. Арабо-мусульманская модель общения.
18. Японская модель общения.
19. Китайская модель общения.
20. Русская модель общения.
21. Американская модель общения.
22. Нейролингвистическое программирование
23. Репрезентативные системы
24. Структура и приемы психологической подстройки к партнеру по деловому общению

Темы докладов (приведены примеры)

1. Анализ информационных ресурсов и каналов их распространения (по выбору магистранта).
2. Воздействия факторов глобального и национального характера на становление информационного общества (на примере разных стран)
3. Проблемы информационного неравенства и доступа к информации как важнейшего права человека в информационном обществе.
4. Интернет и информационное пространство России.
5. Самосознание коммуникативного сообщества России.
6. Авторитаризм и информационное общество.
7. Коммуникативное пространство в современном речевом общении.
8. Речевой портрет медийного лица (по выбору магистранта).
9. Коммуникативный имидж выпускника вуза.
10. Русская языковая личность в межкультурной коммуникации.
11. Информационные войны: есть ли победители?
12. Эффективное общение в конфликте.
13. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
14. Психологические возможности улучшения общения.
15. Картография конфликта.
16. Психология переговоров.
17. Технологии переговорного процесса в разрешении конфликтов.
18. Тренинг разрешения конфликтов.
19. Принятие решений в условиях конфликта.

20. Методы познания конфликтных ситуаций.

21. Теория и практика медиации.

Тесты (приведены примеры)

1. Найдите правильный вариант ответа из четырех предложенных.

Коммуникация - это:

- 1) взаимодействие между людьми;
- 2) взаимодействие между животными;
- 3) технические средства связи;
- 4) универсальное явление, охватывающее все виды информационного обмена в природе и обществе.

2. Коммуникативистика - это:

- 1) система научного знания о биокоммуникации;
- 2) система научного знания о социальной коммуникации;
- 3) наука, исследующая свойства знаков и знаковых систем в обществе;
- 4) синтез социально-коммуникативного, естественно-научного и научно-технического знания о коммуникации.

3. Найдите правильный вариант ответа из четырех предложенных.

Универсальное значение понятия “коммуникация” - это:

- 1) средство передачи информации;
- 2) связи и отношения в обществе;
- 3) способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- 4) общение между людьми.

5. Найдите правильный вариант ответа из четырех предложенных.

Познавательная функция теории коммуникации - это:

- 1) разработка эффективных способов познания коммуникативной реальности;
- 2) определение ближайших и отдаленных перспектив развития социокоммуникации;
- 3) накопление знаний о коммуникативной реальности;
- 4) решение практических проблем оптимизации процессов коммуникации.

6. Установите соответствие между науками и их содержанием с позиции теории коммуникации.

Науки: 1) философия; 2) социология; 3) лингвистика; 4) психология

Содержание:

а) изучает функциональные особенности общения различных социальных групп;

б) видит в коммуникации одно из атрибутивных свойств материи, обусловленных материальным единством мира и, следовательно, взаимосвязью, взаимозависимостью явлений и процессов действительности;

в) изучается психологическая природа речи и языка, т. е. способам вербальной коммуникации, а также различным видам невербальной коммуникации и особенностям их восприятия, обусловленным психологическими особенностями личности;

г) занимается проблемами вербальной коммуникации – возникновением и развитием языка и речи (устной, письменной, диалогической, монологической) как важнейших средствах человеческого общения.

Ответы: 1) “б”; 2) “а”; 3) “г”; 4) “в”.

7. Найдите правильный вариант ответа из трех предложенных.

Кто из ученых имеет отношение к психологическим исследованиям коммуникации:

- а) К.Шеннон;
- б) Г.Гадамер;
- в) К.Г.Юнг.

8. Установите соответствие между названиями методов теории коммуникации и их содержанием.

Названия: 1) моделирование; 2) герменевтика; 3) контент-анализ; 4) интент-анализ; 5) наблюдение.

Содержание:

- а) изучение текстов, фонограмм, аудио-, видеозаписей;
- б) изучение объекта (оригинала) путем создания и исследования его копии (модели);
- в) метод истолкования, интерпретации текстов;
- г) метод, позволяющий изучать целенаправленность вербальной коммуникации;

д) метод получения информации о коммуникации путем прямой и непосредственной регистрации событий.

Ответы: 1) “б”; 2) “в”; 3) “а”; 4) “г”; 5) “д”.

9. Найдите правильный вариант ответа из трех предложенных.

Кто из ученых имеет отношение к герменевтическому анализу коммуникации:

- а) К.Шеннон;
- б) Г.Гадамер;
- в) К.Г.Юнг.

10. Найдите ошибочное утверждение:

1) должно быть не менее двух сторон - участников коммуникационного взаимодействия (источник и приемник, коммуникатор и коммуникант, оратор и слушатель и т.п.);

2) всякая коммуникация как информационное взаимодействие основано на принципе обратной связи, являющейся необходимым условием осуществления коммуникативного акта;

3) всякая коммуникация имеет знаковый характер (знаки могут быть разного рода - слова, символы, сигналы, предметы, позы, жесты и т.п.);

4) коммуникация невозможна при несовпадении информационных потенциалов взаимодействующих систем.

11. Найдите правильный вариант ответа из ряда предложенных.

В современном представлении существуют следующие смысловые варианты понятия информации:

- 1) сведения о чем-либо, передаваемые людьми;

- 2) сигналы, импульсы, циркулирующие в кибернетических системах;
- 3) количественная мера устранения неопределенности (в математической теории коммуникации);
- 4) все перечисленные выше.

12. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

...- это обмен информацией в обществе, направленный на установление и поддержание взаимосвязи и взаимодействия между людьми и осуществляющийся прежде всего вербально, с помощью языка (речи, текста).

Ответ: Общение

13. В высказывании пропущено несколько слов. Впишите пропущенные слова, чтобы высказывание стало истинным.

Коммуникативное пространство – это система многообразных 1)... связей, возникающих между различными агентами 2)... Его основными параметрами являются 3)... и 4)...

Ответ:

- 1) коммуникативных;
- 2) коммуникации;
- 3) коммуникативное пространство и коммуникативное время (или коммуникативное время и коммуникативное пространство).

14. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

... – развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения, формирующийся в условиях непосредственного человеческого взаимодействия.

Ответ: Коммуникативная компетентность

15. Найдите правильный вариант ответа из ряда предложенных.

Передача в процессе коммуникации ценностей и норм деятельности это:

- а) когнитивный аспект коммуникации;
- б) эмотивный аспект коммуникации;
- в) аксиологический аспект коммуникации.

16. Найдите правильный вариант ответа из четырех предложенных

Что произошло в результате завершения антропогенеза?

- 1) Сформировался механизм подражания и имитации;
- 2) Использование не сырой, а обработанной на огне пищи;
- 3) Язык стал основным средством общения и передачи информации;
- 4) Возникновение письменности.

17. Найдите правильный вариант ответа из ряда предложенных.

В процессе развития древнего человека формировались особые функции средств коммуникации, отличающие человека от других представителей животного мира. Речь становилась ведущим средством:

- 1) познания окружающего мира, инструментом мышления, позволяющим присваивать образам определенные значения и знаки;
- 2) передачи накопленного опыта и знаний;

- 3) регуляции взаимодействия (принуждение, запрет, убеждение, оценки, систематизации и организации ответных действий);
- 4) внутренней самоорганизации и самоуправления;
- 5) все перечисленные выше.

18. Найдите правильный вариант ответа из четырех предложенных
Звукоподражательную, или оноματοпоэтическую, гипотезу происхождения языка впервые высказал(и)

- 1) Жан Жак Руссо;
- 2) Демокрит и Платон;
- 3) Адам Смит;
- 4) Л.С. Выготский.

19. Найдите правильный вариант ответа из пяти предложенных.
Какого вида письменности не существовало:

- а) узелковое письмо;
- б) пиктография;
- в) иероглифы;
- г) священное письмо;
- д) фонетическое письмо.

20. Присвойте номера, позволяющие установить правильную последовательность

Процесс совершенствования средств коммуникации включает три коммуникативных революции:

- _____ - книгопечатание;
_____ - возникновение письменности;
_____ - возникновение и развитие электронных средств коммуникации.

Ответ: 2,1,3.

21. Найдите правильный вариант ответа из трех предложенных.

Кто является изобретателем печатного станка:

- а) Кирилл и Мефодий;
- б) И. Федоров;
- в) И. Гуттенберг.

22. Найдите правильный вариант из четырех предложенных

Античная мысль внесла следующий вклад в становление теории коммуникации:

- 1) разработала семиотику как направление в изучении коммуникации;
- 2) положила начало риторике как искусству речи;
- 3) разработала категориальный аппарат, принципиально важный для построения теории коммуникации;
- 4) разработала основы герменевтики.

Задания для контрольной работы (приведены примеры)

1. Поставить ударение в следующих словах:

принужденный, опошленный, облегчим, сердоликовый, умерший, нефтепровод, начата, красивейший, изодрана, закупоренный, весела, завидки, пломбировать, звонишь, пуловер, продала, избалованный, экспертный: много тортов.

2. Отредактируйте предложения, исправив лексические ошибки:

1. На вокзале висит объявление: « Касса для командировочных на втором этаже ».

2. Никогда не забудет наш народ геройские дни Ленинградской блокады.

3. В кузове грузовика могут разместиться четыре « Москвича ».

4. Татьяна заняла первое место среди девушек третьего разряда.

5. Комитет сделал компромиссное решение без совета с экспертами.

3. Записать числительные словами:

1. Из 882 книг своей библиотеки он дорожил лишь 278. а к остальным 610 относился прохладно.

2. Арендатор владел 867 га земли, на 567 выращивал картофель, а на 300 - овощи.

4. Из перечисленных существительных выписать существительные женского рода.

Атташе, визави, жюри, цеце, протеже, интервью, хиппи, авеню, умница, колибри, кенгуру, леди, такси. ООН, левша, какаду, кольраби, крупье, кафе, иваси, сирота, денди, бюро, салями, фламинго, невежда, мадам, инкогнито, шоссе, шимпанзе, Сочи. КубГАУ, Миссисипи.

5. Исправить ошибки, связанные с нарушением синтаксических норм:

1. Озабоченность за безопасность границ.

2. Прочитав пьесу, предо мной отчетливо возникли образы персонажей.

3. Он осужден к 5 годам заключения.

4. Проснувшись, ему сказали, что завтрак подан.

5. Вопреки усилий репетиторов, мальчик учился плохо.

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля (зачета)

Компетенция: готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2)

Вопросы к зачету

1. Предмет теории коммуникации.

2. Законы теории коммуникации.

3. Категории теории коммуникации

4. Методы теории коммуникации.

5. Функции теории коммуникации.

6. Развитие средств коммуникации в процессе антропогенеза.

7. Гипотезы происхождения языка

8. Генезис массовых коммуникаций.

9. Истоки и основные парадигмы социальной коммуникации.
10. Развитие технических средств коммуникации.
11. Коммуникативные революции.
12. Современные концепции коммуникации.
13. Теории массовой коммуникации.
14. Типы коммуникации.
15. Формы коммуникации.
16. Модели коммуникации.
17. Особенности возникновения и развития межличностной коммуникации.
18. Специализированные коммуникации.
19. Коммуникации в организациях.
20. Сущность массовой коммуникации.

Практические задания для зачета (приведены примеры)

Задание 1

Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

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

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

Задание 2

Раскройте содержание следующих понятий: «коммуникация», «информация», «коммуникативная ситуация», «коммуникативное событие», «речевая ситуация», «речевой акт», «дискурс».

Задание 3

Попробуйте перефразировать в различных бытовых ситуациях реплики различных людей в их присутствии. Оптимально начинать парафраз со слов «Ты хочешь сказать, что ...» или «Вы имеете в виду, что...» и т.п. Проследите за реакцией собеседников. Чьи реплики и в каких ситуациях было проще изложить другими словами? В каких случаях возникало непонимание? С чем это связано на Ваш взгляд?

Задание 4

Исходя из рассмотренных закономерностей коммуникации, сформулируйте основные причины непонимания между людьми.

Задание 5

Девушка сидит на скамейке в парке. На ту же скамейку садится молодой человек, не заговаривая с девушкой. Является ли эта ситуация коммуникативной? Аргументируйте.

Компетенция: готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)

Вопросы к зачету

1. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.
2. Структурные модели коммуникации.
3. Циркулярная модель коммуникации,
4. Двухканальная модель речевой коммуникации
5. Модель двухступенчатой коммуникации.
6. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы.
7. Обеспечение процесса коммуникаций.
8. Коммуникаторы и коммуниканты как субъекты коммуникации.
9. Коммуникативная личность.
10. Требования к качествам коммуникатора.
11. Содержание и средства речевой коммуникации.
12. Аргументация в коммуникативном процессе.
13. Многообразие коммуникаций и их классификации.
14. Виды коммуникации.
15. Семиотика языка: синтактика
16. Семиотика языка: семантика
17. Семиотика языка: прагматика.
18. Обратная связь в системе взаимодействия коммуникатора с массовой аудиторией.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Эффективность коммуникации.

Практические задания для зачета (приведены примеры)

Задание 1

Охарактеризуйте сущность интегрированных маркетинговых коммуникаций. Выявите достоинства и недостатки. Определите их место и роль в общей модели интегрированных коммуникаций. Охарактеризуйте основные принципы.

Задание 2

Охарактеризуйте каждую коммуникативную ситуацию с точки зрения всех моделей коммуникации и с учетом всех факторов:

письмо друга, полученное по почте и по электронной почте; разговор двух подруг, одна из которых находится на улице, а другая в супермаркете, по мобильному телефону; SMS-сообщение; разговор двух друзей в трамвае; беседа группы студентов на перемене; рекламный радиоролик; выступление на митинге; выступление на конференции.

Задание 3

Охарактеризуйте уровни коммуникации. Определите роль и значение каждого из них. Основываясь на личном опыте, опишите 2-3 коммуникативные ситуации, в которых тот или иной уровень коммуникации играл бы более важную роль по сравнению с двумя другими. Свой ответ аргументируйте.

Задание 4

О каком состоянии человека свидетельствуют следующие невербальные проявления:

1. Человек расхаживает взад и вперед, тело (голова) развернуто по направлению к двери, руки (пальцы) крепко сжаты, периодически человек потирает руки, затем совершает непрерывные движения с использованием различных предметов.

2. Человек часто покашливает, постукивает ногой по полу, ручкой по столу, периодически позвякивает предметами в кармане, покусывает ручку.

3. Человек скрестил на груди руки, скрестил («в замок») ноги, затем расправил руки и сжал перед собой ладони.

4. Человек периодически подносит руки к лицу: прикрывает рот, касается кончика носа, потирает глаза, дотрагивается до уха, почёсывает шею.

5. Человек наклоняет голову набок, наклоняет корпус вперёд, к собеседнику. Рука подпирает щеку, пальцы сжаты в кулак, указательный палец вытянут вверх вдоль щеки.

6. Человек потирает подбородок, расхаживает взад и вперёд со скрещенными за спиной руками.

7. Человек держит указательный палец вдоль щеки, а остальные под подбородком.

8. Человек соединяет пальцы рук в форме пирамиды.

Задание 5

Определите виды коммуникации в следующих ситуациях:

письмо друга, SMS-сообщение, разговор двух друзей, беседа группы студентов, рекламный ролик, выступление на митинге, выступление на конференции.

Образец выполнения. Телефонный разговор подруг – общение дистантное, опосредованное, устное, диалогическое, межличностное, вербальное, неофициальное, преимущественно информационное (может быть и воздействующим).

Компетенция: способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности (ПК-12)

Вопросы к зачету

1. Обеспечение информационного обмена в коммуникативных системах.
2. Коммуникации в различных сферах общественной жизни.
3. Формы речевой коммуникации.
4. Невербальная коммуникация.
5. Виды профессионально-ориентированной коммуникации.
6. Понятие внутрикорпоративной коммуникации
7. Особенности внутрикорпоративной коммуникации
8. Классификация внутренних коммуникаций
9. Индивидуальные коммуникационные барьеры
10. Основные коммуникативные средства компании
11. Особенности управления внутрикорпоративными коммуникациями
12. Разработка стратегии эффективности организации;
13. Формирование корпоративной культуры;
14. Формирование каналов коммуникации внутри организации.
15. Внутрикорпоративный конфликт: понятие
16. Внутрикорпоративный конфликт: основные черты
17. Внутрикорпоративный конфликт: виды.
18. Источники, предпосылки и причины возникновения внутрикорпоративного конфликта.
19. Технологии управления конфликтами.
20. Предупреждение и профилактика конфликтов. Стратегия разрешения конфликта.

Практические задания для зачета (приведены примеры)

Задание 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников организации, а они еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 2

Прокомментируйте точку зрения канадского ученого М. Мак-Люэна, согласно которой *«the medium is the message»*, т.е. *«средство и есть сообщение»*. Что, на ваш взгляд, важнее — содержание сообщения или средство передачи сообщения (алфавит, пресса, электронные СМИ)?

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на зачете производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль и успеваемости и промежуточной аттестации студентов».

Кейс-задание – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, выработать способы решения.

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Критерии оценивания выполнения кейс-задания.

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение по проблеме, заданной преподавателем. Критериями оценки поведения в дискуссии являются: точность аргументов (использование причинно-следственных связей); четкая формулировка аргументов и контраргументов; доступность (понятность) изложения; логичность (соответствие контраргументов высказанным аргументам); корректность используемой терминологии с научной точки зрения (правдивость, достоверность, точность определений); удачная подача материала (эмоциональность, иллюстративность, убедительность); отделение фактов от субъективных мнений; использование примеров (аргументированность); видение сути проблемы; умение ориентироваться в меняющейся ситуации; корректность по отношению к оппоненту (толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь).

Критерии оценки знаний студента во время дискуссии

Оценка «отлично» ставится за способность моделировать реальные жизненные проблемы; умение слушать и взаимодействовать с другими; продемонстрировать характерную для большинства проблем и тем многознач-

ность решений; анализировать реальные ситуации, отделять главное от второстепенного.

Оценка **«хорошо»**: – учащийся способен моделировать реальные жизненные проблемы и темы, но умение слушать и взаимодействовать с другими недостаточное; продемонстрировать характерную для большинства проблем и тем многозначность решений, но анализ реальных ситуаций затруднен.

Оценка **«удовлетворительно»** – учащийся способен моделировать реальные жизненные проблемы и темы, но умение слушать и взаимодействовать с другими недостаточное; продемонстрировать характерную для большинства проблем и тем многозначность решений не способен; анализ реальных ситуаций затруднен.

Оценка **«неудовлетворительно»** – ставится за неспособность моделировать реальные жизненные проблемы; неумение слушать и взаимодействовать с другими и продемонстрировать характерную для большинства проблем и тем многозначность решений; неспособность анализировать реальные ситуации, отделять главное от второстепенного.

Доклад, реферат

Доклад – публичное выступление с результатами индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.
4. Развитие навыков публичного представления результатов в виде выступления и презентации.

Реферат — это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления, обобщения и критического анализа информации;
3. Углубление и расширение теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

Критериями оценки доклада, реферата являются: качество текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущно-

сти вопроса, соблюдения требований к оформлению и представлению результатов.

Оценка «отлично» — выполнены все требования к написанию реферата, представлению доклада обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» — основные требования к реферату, докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата, доклада; имеются нарушения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к реферированию и представлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата, доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема реферата, доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат, доклад не представлен вовсе.

Оценочный лист реферата (доклада)

ФИО обучающегося _____

Группа _____ преподаватель _____

Дата _____

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Оценка
Качество		
1. Соответствие содержания заданию		
2. Грамотность изложения и качество оформления		
3. Самостоятельность выполнения,		
4. Глубина проработки материала,		
5. Использование рекомендованной и справочной литературы		
6. Обоснованность и доказательность выводов		
<i>Общая оценка качества выполнения</i>		
Защита реферата (Представление доклада)		
1. Свободное владение профессиональной терминологией		
2. Способность формулирования цели и основных результатов при публичном представлении результатов		
3. Качество изложения материала (презентации)		
<i>Общая оценка за защиту реферата</i>		
Ответы на дополнительные вопросы		
Вопрос 1.		
Вопрос 2.		

Вопрос 3.		
<i>Общая оценка за ответы на вопросы</i>		
<i>Итоговая оценка</i>		

Задание для контрольной работы может состоять из теоретического вопроса, практического задания или нескольких заданий (как теоретических, так и практических), в которых студент должен проанализировать и дать оценку конкретной ситуации или выполнить другую аналитическую работы.

Критерии оценки знаний при выполнении заданий по контрольной работе

Оценка «**отлично**» – выставляется обучающемуся, показавшему все-сторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «**хорошо**» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «**неудовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Зачет - форма проверки успешного выполнения обучающимися практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе семинарских и практических занятий, самостоятельной работы.

Критерии оценки при сдаче зачета

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на зачете или выполнении заданий зачета, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценки «зачтено» и «не зачтено» выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «не зачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно».

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Рыбальченко О.В. Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 79 с. — Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/126/2019_Rybalchenko_UchPos_519510_v1_.PDF

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/98822.html>

3. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-9275-2696-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/87452.html>

Дополнительная учебная литература

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html>

2. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

3. Голуб, И. Б. Русская риторика и культура речи : учебное пособие / И. Б. Голуб, В. Д. Неклюдов. — Москва : Логос, 2014. — 328 с. — ISBN 978-5-98704-603-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51640.html>

4. Иванов, С. Ю. Социальное управление человеческими ресурсами : учебное пособие / С. Ю. Иванов. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2020. — 152 с. — ISBN 978-5-4263-0859-6. —

Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94683.html>

5. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514137>

6. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1.	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2.	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень Интернет сайтов:

– Грамота.ру - справочно-информационный интернет-портал «Русский язык» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gramota.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Научный журнал «Современная коммуникативистика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://naukaru.ru/ru/nauka/journal/16/view#archie>

– Национальный корпус русского языка – информационно-справочная система, содержащая миллионы текстов на русском языке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruscorpora.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Русский язык: говорим и пишем правильно - ресурс о культуре письменной и устной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grammar.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Русское письмо – ресурс, посвящённый происхождению и развитию русской письменности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://character.webzone.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pushkin.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruslang.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Словари.Ру - ресурс, содержащий обширную коллекцию онлайн-словарей русского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.slovari.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– Словарь смыслов русского языка – справочное онлайн издание по русскому языку [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.slovo.zovu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

– eLIBRARY.RU - научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами [Электронный ресурс]: метод. указания для контактной и самостоятельной работы / сост. О. В. Рыбальченко. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 23 с.—
Режим доступа:
https://edu.kubsau.ru/file.php/126/2019_Rybalchenko_Metodichka_Kommunikativistika_519509_v1_.PDF

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений

11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/

11.3 Доступ к сети Интернет

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещения для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Коммуникативистика и управление внутрикорпоративными конфликтами	<p>Помещение №202 ГД, посадочных мест — 60; площадь — 68,8 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №302 ЭК, посадочных мест — 30; площадь — 41,9 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №506 ГД, посадочных мест — 30; площадь — 40,1 кв.м; ; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и инди-</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

№ п\п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещения для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
		<p>видуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №211 НОТ, площадь — 19,3кв.м; ; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. сплит-система — 1 шт.; холодильник — 1 шт.; технические средства обучения (мфу — 1 шт.; проектор — 1 шт.; компьютер персональный — 2 шт.); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение № 211а НОТ, посадочных мест – 30; площадь – 47,1кв.м; помещение для самостоятельной работы технические средства обучения (принтер – 2 шт.; экран – 1 шт.; проектор – 1 шт.; сетевое оборудование – 1 шт.; ибп – 1 шт.; компьютер персональный – 6 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	