

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

М.1.1.1 Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

37.04.02 Конфликтология

Квалификация выпускника

Магистр

(бакалавр/магистр/специалист)

Программа магистратуры

Организационно-управленческая конфликтология

Курс 1
Триместр 1

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	216 / 6	часов/зачетных единиц
Лекции	20	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	40	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	60	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	триместр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	120	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	1	триместр
Зачет	-	триместр
БРК, ДЗ	-	триместр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 37.04.02 Конфликтология

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	О.Б. Мамаева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
02.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Москвина Алевтина Владимировна, Руководитель Государственной инспекции
труда - главный государственный инспектор труда в Республике Марий Эл
Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-2 Способен оформлять результаты научно-исследовательской работы в виде научных отчетов и публикаций на государственном и иностранном языках	ИОПК 2.1. Знает стандарты, правила и методы оформления результатов научно-исследовательской работы в виде научных отчетов и публикаций на государственном и иностранном языках	знания: стандарты, правила и методы оформления исследовательских работ умения: навыки:
	ИОПК 2.2. Применяет соответствующие стандарты, правила и методы для оформления результатов научно-исследовательской работы в виде научных отчетов и публикаций на государственном и иностранном языках	знания: умения: составлять отчеты о научной работе и научные публикации в соответствии с правилами государственного и иностранного языка навыки:
	ИОПК 2.3. Владеет современными информационно-коммуникационными технологиями и программным обеспечением для оформления и презентации результатов научно-исследовательской работы	знания: умения: навыки: работы в офисных программах, программах для презентаций и проведения видеоконференций
	ИОПК 2.4. Владеет на должном уровне государственным и иностранным языками для оформления и презентации результатов научно-исследовательской работы	знания: умения: навыки: составления речей, писем, научных отчетов, грантовых заявок на государственном и иностранном языках

2. Ук-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИУК 4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	знания: видов современных коммуникативных технологий на государственном и иностранном языках, теорию коммуникации умения: определять современные коммуникативные технологии, теории коммуникации навыки: коммуникации согласно современным коммуникативным технологиям, владение устной и письменной речью, различными стилями коммуникации
	ИУК 4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	знания: коммуникативных технологий, методов делового общения умения: применять на практике коммуникативные технологии и способы делового общения навыки: различных видов коммуникации, соответствующих коммуникативной ситуации
	ИУК 4.3. Составляет деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	знания: методику делового общения, формы профессиональной коммуникации умения: варьировать формы профессионального общения на государственном и иностранном языках навыки: владения методикой делового общения на государственном и иностранном языках с использованием форм профессиональной коммуникации
	ИУК 4.4. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат	знания: правил русского языка умения: излагать мысли на публичных мероприятиях навыки: ораторского искусства, самопрезентации
	ИУК 4.5. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке	знания: иностранного языка умения: представлять результаты научной деятельности на иностранном языке навыки: научным стилем устной и письменной речи на иностранном языке

3. УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК 5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития	знания: теории межкультурного взаимодействия, основные понятия межкультурной коммуникации умения: классифицировать различные культуры, согласно теориям межкультурной коммуникации навыки: анализа культур в соответствии с теориями межкультурной коммуникации
	ИУК 5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп	знания: специфики взаимодействия в поликультурной среде умения: бесконфликтно взаимодействовать с представителями разных культур навыки: общения в мире культурного разнообразия
	ИУК 5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач	знания: теории межкультурного взаимодействия и межкультурных конфликтов умения: выявлять причины межкультурных конфликтов навыки: предотвращения разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Современная философия и методология науки (ОПК-2); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (Ук-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, классическая лекция, проблемная лекция, задания

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1 триместр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Теория коммуникации	90	ОПК-2, УК-4
Лекция. Коммуникация виды коммуникации	2	
Практическое занятие. Виды коммуникации	4	
Лекция. Деловой этикет и культура речи	2	
Практическое занятие. Современная деловая этика и этикет.	4	
Лекция. Имидж в современной деловой культуре.	2	
Практическое занятие. Личный имидж и имидж компании.	4	
Лекция. Практика публичных выступлений	2	
Практическое занятие. Анализ публичных выступлений. Речь-импровизация.	4	
Лекция. Проведение собраний и совещаний.	2	
Практическое занятие. Подготовка и проведение собраний и совещаний.	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР 1. Подготовить презентацию. 2. Работа со словарем. 3. Тестирование.	60	
Межкультурная коммуникация	90	ОПК-2, УК-5
Лекция. Межкультурная коммуникация, ее особенности.	2	
Практическое занятие. Развитие МКК в современном мире.	4	
Лекция. Основные теории МКК	2	
Практическое занятие. Теории МКК	4	
Лекция. Социальные стереотипы в МКК	2	
Практическое занятие. Анализ социальных стереотипов в современной массовой культуре.	4	
Лекция. Межкультурные и межнациональные конфликты.	2	
Практическое занятие. Стратегии поведения в межкультурных и межнациональных конфликтах	4	
Лекция. Современные коммуникативные технологии. Организация видеоконференций.	2	
Практическое занятие. Программы для организации видеоконференций.	4	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение КР	
1. Работа с кейсами.	
2. Работа со словарем.	
3. Самопроверка.	
4. Тестирование.	60
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах, соответствующей терминологии. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, работу с кейсами по соответствующим темам, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины "Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия" включает подготовку презентации по заданной теме, работу со словарем, решение кейсов, выполнение тестирования и контрольной работы. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Современные коммуникативные

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		

1.	Садохин, Александр Петрович. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Текст] : [учебное пособие по дисциплине "Культурология" блока ГСЭ государственного образовательного стандарта] / А. П. Садохин. 2-е изд., стер. Москва: КноРус, 2017. - 253, [1] с. ISBN 978-5-406-05550-2. Экземпляры: всего 8.	8
2.	Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков, В. Н. Бузин: Дашков и К, 2017. - 488 с. ISBN 978-5-394-01185-6.	https://e.lanbook.com/book/93416
3.	Боголюбова, Наталья Михайловна. Межкультурная коммуникация [Текст : Электронный ресурс] : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. Москва: Юрайт, 2024. - 582 с ISBN 978-5-534-16204-2.	https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-544893
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	http://www.cntd.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного

рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);

- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Пример теста.

(УК-5)

1. Этика это

а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия

б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки

в) наука о нравственности и морали

г) Всё вышеперечисленное верно

2. Общегражданский этикет это –

- а) совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом
- б) правила поведения при официальных межкультурных контактах
- в) мораль профессионального поведения предпринимателя

3. Профессиональная этика –

- а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.
- б) этика ведения переговоров с партнерами
- в) принятый порядок и форма обхождения на службе

4. Верно vs Неверно

При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, “выскочить” выпить с приятелем кофе практически одновременно.

Ответ: Верно

5. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):

- а) арабы
- б) русские
- в) англичане
- г) испанцы

6. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):

- а) англичане
- б) шведы
- в) немцы
- г) бразильцы

7. Реактивные /«слушающие народы»

- а) японцы
- б) китайцы
- в) американцы
- г) финны

8. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит

- а) Аристотелю
- б) Канту
- в) Сепиру-Уорфу
- г) Конфуцию

9. В эгалитарной культуре

- а) ценится коллегиальность
- б) коллеги обращаются друг к другу по имени
- в) ценится социальный статус
- г) акцент делается на должность, учёную степень

10. Кодекс предпринимательской этики это:

- а) этические нормы предпринимателя
- б) правила ведения переговоров
- в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

11. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

- а) полиактивных культур
- б) моноактивных культур
- в) реактивных культур

12. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

- а) национальные проблемы
- б) историю страны
- в) обсуждать действующую власть г) обсуждать текущее положение дел фирмы

13. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур....

- а) адаптируются к нему
- б) полностью игнорируют временные рамки

14. При первой встрече с потенциальнымипартнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

- а) китайскими
- б) испанскими
- в) американскими
- г) немецкими

15. Представителиспешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

- а) моноактивных культур
- б) полиактивных культур
- в) реактивных культур

16.культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст

- а) полиактивные
- б) моноактивные

в) реактивные

17.культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

18. Представители этой культуры – настоящие «знатоки» невербальной коммуникации

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

19. менеджеры гораздо более экстравертны, полагаются на своё умение убеждать, используют силу характера, как стимулирующий фактор.

а) полиактивные

б) моноактивные

в) реактивные

20. Для представителей этих культур предпочтительный способ общения - монолог.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

Критерии оценивания:

Тест считается выполненным, если обучающийся набрал более 70% верных ответов (14 из 20)

Базовый уровень – 70% верных ответов – 14 вопросов.

Продвинутый уровень – 80% - 16 вопросов.

Высокий уровень – 90% - 18 вопросов.

2. Пример кейса. «Деловой визит в Японию».

УК-5

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортивное оборудование для активных людей» Эрик Линдт отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясиро Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров. Эрик пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Он рассчитывал, что встреча пройдёт tet-a-tet. Однако, на встречи также присутствовали коллеги Мацумото. Эрик был несколько смущен. После процедуры знакомства Мацумото и Линдт обменялись визитками. Линдт сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку. После небольшого обсуждения Эрик задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Линдт попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании. После встречи Мацумото

пригласил Эрика на обед. Мацумото оценил умение Эрика пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Эрик преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу путеводитель по Швеции, завернутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Линдт не встречались и не общались. Однако, через полгода Эрик получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Эрик сделал правильно?

2. Какие ошибки допустил Эрик?

Решение:

1. Правильные действия Эрика: пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаси, подарок Мацумото был выбран верно
2. Неправильные действия Эрика: негативный эмоциональный настрой на присутствие коллег Мацумото, ошибки в невербальной коммуникации (невнимание к визитке), неправильно заданный вопрос «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?» (японцы избегают прямых вопросов и прямых ответов), подарок жене Мацумото был выбран неверно (белый цвет – цвет скорби в Японии)

Критерии оценивания кейса:

Базовый уровень – обучающийся смог дать верный ответ только на один из поставленных вопросов или каждый вопрос был рассказан с существенными недостатками – оценка 6.

Продвинутый уровень – обучающийся дал верные ответы на оба вопроса, но не объяснил мотивов поведения людей, не привел теоретической аргументации- оценка 8.

Высокий уровень – обучающийся дал верный ответ на оба вопроса, развернуто объяснил мотивы поведения людей с точки зрения теорий коммуникации, высказал собственное мнение по ситуации- оценка – 10.

3. Составление презентаций (групповая работа).

(ОПК-2; УК-4)

Группа делится на подгруппы в зависимости от количества обучающихся (от 2-х до 5 студентов). Выбирается одна тема и по ней составляется презентация.

Презентация обязательно должна быть представлена на занятиях.

Критерии оценивания презентации:

1. Групповая работа.
2. Логика изложения.
3. Самостоятельность суждений.

Оценка проставляется всей группе и также каждому в студенту в группе соответственно.

Базовый уровень - 6 баллов (удовлетворительно) – презентация представлена, но нет четкой логики изложения материала и самостоятельности суждений.

Продвинутый уровень - 8 баллов (хорошо) – презентация представлена, один из необходимых компонентов представлен не в полной мере.

Высокий уровень - 10 баллов (10) – презентация соответствует всем необходимым критериям

Темы презентаций:

1. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.

3. Правила подготовки и проведения служебного совещания.
4. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
5. Телефонный разговор в деловом общении.
6. Электронная почта в деловом общении
7. Правила поведения в процессе видеоконференций.
8. Восточная традиция делового общения.
9. Западная традиция делового общения.
10. Виды коммуникативных стратегий

4. Работа со словарем

(УК-4; УК-5)

Найти значение слов и выучить их.

Авторитарный стиль	Диалог	Корпоративный кодекс	Резюмирование
Альтернативные вопросы	Закрытые вопросы	Манипулирование в	Самосознание
Аргументация	Заражение	Мотивы поведения	Социальная перцепция
Вербальное общение	Зеркальные вопросы	Мотивационное деловое общение	Социально-психологическая идентификация
Восприятие	Идентификация	Невербальное общение	Социальные стереотипы
Визуальный контакт	Имидж	Паралингвистика или просодика	Такесические средства общения
Внешняя атрибуция	Кинесика	Переговорное пространство	Тактика общения
Внутренняя атрибуция	Коммуникативная компетентность	Переговоры	Экстралингвистика
Деловое общение	Коммуникация	Перцептивная сторона общения	Эмпатия
Деловой этикет	Конфликт	Подражание	Эмоции
Демократический стиль общения	Корпоративная этика	Проксемика	Этика делового общения

Критерии оценивания:

Базовый уровень - обучающийся понимает значение терминов, может дать определение простыми словами без использования научной терминологии – 6 баллов;

Продвинутый уровень - обучающийся понимает значение терминов, может дать развёрнутое определение, используя научную лексику, но при этом допускает неточности – 8 баллов;

Высокий уровень - обучающийся свободно владеет терминологией, уместно ее употребляет, может дать развернутое определение, используя научную лексику – 10 баллов.

5. Темы контрольных работ

(ОПК-2, УК-4, УК-5)

1. Феномен коммуникативных технологий

2. Предмет теории коммуникации
3. Сущность и ключевые понятия
4. Исторические вехи становления теории коммуникации
5. Теоретические модели коммуникации
6. Цели и функции коммуникации
7. Формы коммуникационной деятельности
8. Связь коммуникации с информацией
9. Представление коммуникации как о процессе и структуре
10. Коммуникативный процесс и его составляющие
11. Стандартная модель коммуникативного процесса
12. Технологии речевых коммуникаций
13. СКТ в профессиональной деятельности
14. Способы удержания внимания аудитории
15. Основные способы и приемы ведения деловой беседы
16. Вербальные и невербальные средства коммуникации
17. Зоны и дистанции в деловой коммуникации
18. Презентация и публичное выступление в деловой коммуникации.
19. Специфика делового общения в академической среде.
20. Деловое общение на иностранном языке.

Оценка

«зачтено»

«незачтено»

Характеристики

Обучающийся раскрыл предложенную в контрольной работе тему, изложил ее грамотно и последовательно, использовал при подготовке не менее 5 источников, оформил работу в соответствии с необходимыми критериями оформления научных работ, привел уместные примеры.

Обучающийся раскрыл тему только частично или совсем не раскрыл ее, в работе не прослеживается логика изложения, использовано менее 5 источников, работа оформлена не в соответствии с критериями оформления научных работ.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине "Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия"

ОПК-2;

УК-4;

УК-5.

Теоретические

вопросы

1. Дисциплина «Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия» (объект, предмет, цели, задачи, основные понятия).
2. Освоение культуры. Социализация и инкультурация, аккультурация и культурная интеграция.
3. Культура и язык. Языковая картина мира.
4. Культурная идентичность. «Своя» и «чужая» культуры. Реакция на чужую культуру.
5. Теория высоко- и низконтекстуальных культур Эдварда Холла.
6. Параметры культурных измерений Герарда Хофштеде.
7. Теория культурной грамотности Эрика Хирша.
8. Модель освоения чужой культуры Милтона Беннетта.
9. Пространственно-временные параметры культур. Э.Холл: монохроническое и полихроническое время, четыре пространственные зоны коммуникации.

10. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.
11. Межличностная коммуникация. Аттракция, её элементы, внешние и внутренние факторы.
12. Основные формы коммуникации: вербальная, невербальная, паравербальная.
13. Формы и стили вербальной коммуникации.
14. Невербальная коммуникация (кинесика, мимика, такесика, сенсорика, проксемика, хронемика).
15. Паравербальная коммуникация.
16. Социальные стереотипы и предубеждения и их влияние на процесс коммуникации.
17. «Культурный шок» и способы его преодоления.
18. Манеры поведения.
19. Имидж как средство делового общения.
20. Цифровой этикет в деловой коммуникации.
21. Организация видеоконференций.
22. Организация собраний и совещаний.
23. Подготовка публичного выступления.
24. Основные ораторские приемы.
25. Понятие «конфликт». Природа и причины межкультурных конфликтов.
26. Способы предотвращения конфликтов и пути их разрешения в профессиональной коммуникации.

Практическое

задание

Объяснить предложенную ситуацию с точки зрения известных Вам теорий и концепций (Решить кейс).

(Пример кейса)

- Кейс 1. Опоздание.
- Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?
1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
 2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
 3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
 4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
 5. Свой вариант.

Пример экзаменационного билета

Поволжский государственный технологический университет
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №0
 по дисциплине «Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия»
 для направления подготовки **37.04.02 магистратура «Конфликтология»**

1. Дисциплина «Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия» (объект, предмет, цели, задачи, основные понятия).
2. Межличностная коммуникация. Аттракция, её элементы, внешние и внутренние факторы.
3. Решить кейс.

И.о. зав. кафедрой, к.ф.н., доцент

Бурнашев К.Э.

Результаты обучения.

Результаты обучения

«Высокий уровень» - оценка «отлично»

Критерии оценивания

- превосходно знает современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и

взаимосвязь;

- уверенно умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; может обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия;

- превосходно владеет методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения;

- уверенно демонстрирует навыки оформления результатов академических исследований как в устной, так и в письменной формах, способен к презентации результатов научных исследований;

- уверенно решает ситуационные задачи, опираясь на теорию и практику межкультурных коммуникаций.

Повышенный уровень – оценка «хорошо»

- знает современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации; сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь;

- умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения; может обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия;

- владеет методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств; способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения;

- демонстрирует навыки оформления результатов академических исследований как в устной, так и в письменной формах, способен к презентации результатов научных исследований;

- решает ситуационные задачи, опираясь на теорию и практику межкультурных коммуникаций.

«Пороговый уровень» - оценка «удовлетворительно»

- имеет представление о современных коммуникативных технологиях на государственном и иностранном языках; закономерностях деловой устной и письменной коммуникации; сущности, разнообразии и особенностях различных культур, их соотношение и взаимосвязь;

- пытается применять на практике коммуникативные

технологии, методы и способы делового общения;
может обеспечивать и поддерживать
взаимопонимание между обучающимися –
представителями различных культур и навыки
общения в мире культурного многообразия;

- отчасти владеет методикой межличностного
делового общения на государственном и
иностранном языках, с применением
профессиональных языковых форм и средств;
способами анализа разногласий и конфликтов в
межкультурной коммуникации и их разрешения;

- демонстрирует отдельные элементы навыков
оформления результатов академических
исследований как в устной, так и в письменной
формах, способен к презентации результатов
научных исследований;

- пытается решить ситуационные задачи, опираясь
на теорию и практику межкультурных
коммуникаций.