

Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»  
ФАКУЛЬТЕТ ЮРИСПРУДЕНЦИИ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

---

\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Социологический практикум»**

Направление подготовки 39.03.01 «Социология»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Социологический практикум» для студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 39.03.01 «Социология» очной/заочной форм(ы) обучения.

Автор(ы),

разработчик(и): доцент, к.психол.н., Е.В. Головлева , ассистент И.А. Пасичник

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Наименование ПМК»

Протокол заседания ПМК от

№

Председатель ПМК

Я.А. Фарина

Программа рассмотрена на заседании кафедры

Социологии управления

Протокол заседания кафедры от

№ 1

Заведующий кафедрой

Я.А. Фарина

### 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине

**Цель** – выработка навыков делового общения в практической деятельности социолога.

#### Результаты обучения по дисциплине:

| Коды компетенций | Планируемые результаты освоения образовательной программы   | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)  |
|------------------|---|---|
| ОК-1             | владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения  | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность деловой коммуникации;</li> <li>- виды деловой коммуникации и их особенности;</li> <li>- пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в деловой среде;</li> <li>- технологии и приёмы эффективной деловой коммуникаций;</li> <li>- основы риторического мастерства;</li> <li>- методику формирования и развития коммуникативных навыков в социальной сфере;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать психологические особенности организации коммуникативного процесса в профессиональной сфере;</li> <li>- эффективно применять основные технологии и приемы деловой коммуникации в своей профессиональной деятельности;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности;</li> <li>- реализации деловой коммуникации в социальной сфере;</li> <li>- об основах функционирования коммуникативных процессов в трудовой деятельности;</li> <li>- применения социально-психологических аспектов деловой коммуникации</li> </ul> |
| ОК-6             | способностью логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь   |   |
| ОК-7             | способностью и готовностью к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе  |   |
| ОК-9             | способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач  |   |
| ОК-10            | способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы, социальные отношения, структуру социальных организаций, прогнозировать возможное их развитие в будущем, а также балансировать рабочие места |   |
| ОК 11            | способность занимать активную гражданскую позицию на основе ценностей гражданского демократического общества  |   |
| ОК-14            | способностью и готовностью к толерантному восприятию социальных и культурных различий, уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям                                    |   |
| ОПК-6            | способностью находить   |   |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовым нести за них ответственность |  |
| ОПК-7 | способностью и готовностью применять основы речевой профессиональной культуры                          |  |

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Социологический практикум» входит в вариативную часть «обязательного цикла» подготовки бакалавров и является основой для дисциплин цикла ОПД и СД.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Для изучения дисциплины «Социологический практикум», необходимы знания, умения обучающихся, приобретенные в результате изучения таких предшествующих дисциплин как «Конфликтология», «Социология», «Профессиональная этика социолога», «Социальная психология». Дисциплины, изучаемые одновременно: «Социология управления», «Социология конфликта».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Социологический практикум», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Социальное прогнозирование и управление», «Социология массовых коммуникаций».

## 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.

|                                       | Кредиты ECTS (зачетные единицы) | Всего часов | Форма обучения                         |           |
|---------------------------------------|---------------------------------|-------------|--|-----------|
|                                       |                                 |             | Очная                                  |           |
|                                       |                                 |             | Семестр                                |           |
|                                       |                                 |             | №5                                     | №6        |
| <b>Общая трудоемкость</b>             | <b>5,0</b>                      | <b>180</b>  | <b>Количество часов на вид работы:</b> |           |
| <b>Виды учебной работы, из них:</b>   |                                 |             |  |           |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>     |                                 | <b>84</b>   | <b>36</b>                              | <b>48</b> |
| В том числе:                          |                                 |             |  |           |
| Лекции                                |                                 | <b>X</b>    | <b>X</b>                               | <b>X</b>  |
| Практические занятия                  |                                 | <b>84</b>   | <b>36</b>                              | <b>48</b> |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b> |                                 | <b>96</b>   | <b>40</b>                              | <b>56</b> |
| <b>Промежуточная аттестация</b>       |                                 |             |  |           |
| В том числе:                          |                                 |             |  |           |
| зачет /экзамен                        |                                 |             | зачет                                  | экзамен   |

|  | Кредиты ECTS (зачетные) | Всего часов | Форма обучения |  |
|--|-------------------------|-------------|----------------|--|
|  |                         |             | Заочная        |  |
|  |                         |             |                |  |

|                                       | единицы)   |            | Семестр                                |           |
|---------------------------------------|------------|------------|--|-----------|
|                                       |            |            | №5                                     | №6        |
| <b>Общая трудоемкость</b>             | <b>5,0</b> | <b>180</b> | <b>Количество часов на вид работы:</b> |           |
| <b>Виды учебной работы, из них:</b>   |            |            |  |           |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>     |            | <b>8</b>   | <b>4</b>                               | <b>4</b>  |
| В том числе:                          |            |            |  |           |
| Лекции                                |            | <b>X</b>   | <b>X</b>                               | <b>X</b>  |
| Практические занятия                  |            | <b>8</b>   | <b>4</b>                               | <b>4</b>  |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b> |            | <b>172</b> | <b>86</b>                              | <b>86</b> |
| <b>Промежуточная аттестация</b>       |            |            |  |           |
| В том числе:                          |            |            |  |           |
| зачет /экзамен                        |            |            | зачет                                  | экзамен   |

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

| Наименование раздела, темы дисциплины                           | Виды учебной работы (бюджет времени) |                      |                     |                        |           |                        |                      |                     |                        |           |
|---|--------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|-----------|------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|-----------|
|   | Очная форма обучения                 |                      |                     |                        |           | Заочная форма обучения |                      |                     |                        |           |
|   | Лекции                               | Практические занятия | Семинарские занятия | Самостоятельная работа | Всего     | Лекции                 | Практические занятия | Семинарские занятия | Самостоятельная работа | Всего     |
| 1   | 2                                    | 3                    | 4                   | 5                      | 6         | 7                      | 8                    | 9                   | 10                     | 11        |
| <b>Раздел 1.</b>  |                                      |                      |                     |                        |           |                        |                      |                     |                        |           |
| Тема 1. Сущность и виды деловой коммуникации                    |                                      | 10                   |                     | 10                     | 20        |                        | 2                    |                     | 6                      | 8         |
| Тема 2. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде |                                      | 10                   |                     | 10                     | 20        |                        |                      |                     | 10                     | 10        |
| Тема 3. Технология эффективной деловой коммуникации             |                                      | 8                    |                     | 10                     | 18        |                        | 2                    |                     | 6                      | 8         |
| Тема 4. Риторические навыки в социальной сфере                  |                                      | 8                    |                     | 10                     | 18        |                        |                      |                     | 8                      | 8         |
| <b>Итого по разделу:</b>  |                                      | <b>36</b>            |                     | <b>40</b>              | <b>76</b> |                        | <b>4</b>             |                     | <b>30</b>              | <b>34</b> |
| <b>Всего за 5 семестр</b>                                       |                                      | <b>36</b>            |                     | <b>40</b>              | <b>76</b> |                        | <b>4</b>             |                     | <b>30</b>              | <b>34</b> |
| <b>Раздел 2.</b>  |                                      |                      |                     |                        |           |                        |                      |                     |                        |           |
| Тема 5. Навыки активного слушания                               |                                      | 12                   |                     | 12                     | 24        |                        | 2                    |                     | 8                      | 10        |

|   |  |    |  |    |    |  |   |  |    |    |
|---|--|----|--|----|----|--|---|--|----|----|
| Тема 6. Особенности малого разговора и техники снижения эмоциональной напряженности |  | 12 |  | 12 | 24 |  |   |  | 10 | 10 |
| Тема 7. Особенности коммуникативного он-лайн взаимодействия                         |  | 12 |  | 12 | 24 |  |   |  | 8  | 8  |
| Тема 8. Самопрезентация в процессе деловой коммуникации                             |  | 12 |  | 20 | 32 |  | 2 |  | 8  | 10 |

|                           |   |           |   |           |            |   |          |   |           |           |
|---------------------------|---|-----------|---|-----------|------------|---|----------|---|-----------|-----------|
| 1                         | 2 | 3         | 4 | 5         | 6          | 7 | 8        | 9 | 10        | 11        |
| <b>Итого по разделу:</b>  |   | <b>48</b> |   | <b>56</b> | <b>104</b> |   | <b>4</b> |   | <b>34</b> | <b>38</b> |
| <b>Всего за 6 семестр</b> |   | <b>48</b> |   | <b>56</b> | <b>104</b> |   | <b>4</b> |   | <b>34</b> | <b>38</b> |
| <b>Всего</b>              |   | <b>84</b> |   | <b>96</b> | <b>180</b> |   | <b>8</b> |   | <b>64</b> | <b>72</b> |

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

| Наименование раздела, темы дисциплины  | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий   |              |   |
|--|--------------------------------|---|--------------|---|
|  |                                |   | Кол-во часов |   |
|  |                                |   | д            | з |
| 1  | 2                              | 3   | 4            | 5 |
| <b>Раздел 1.</b>   |                                |   |              |   |
| <b>Тема 1.</b><br>Сущность и виды деловой коммуникации                                 |                                | <b>Практическое занятие №1</b>  | <b>2</b>     |   |
|  |                                | 1. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.   |              |   |
|  |                                | 2. Коммуникативный процесс и его структура  |              |   |
|  |                                | 3. Коммуниканты.  |              |   |
|  |                                | 4. Коммуникативные каналы.  |              |   |
|  |                                | 5. Коммуникативные операции.  |              |   |
|  |                                | 6. Коммуникативные средства.  |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №2</b>  | <b>2</b>     |   |
|  |                                | 7. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации  |              |   |
|  |                                | 8. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие.   |              |   |
|  |                                | 9. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия.                                |              |   |
|  |                                | 10. Проблема непонимания.   |              |   |
|  |                                | 11. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный |              |   |
|  |                                | 12. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный.   |              |   |
|  |                                | 13. Барьеры в деловой коммуникации.   |              |   |
| <b>Практическое занятие №3</b>   | <b>2</b>                       |   |              |   |
| 14. Виды деловой коммуникации и их характеристика.                                     |                                |   |              |   |
| 15. Деловое совещание. Виды деловых совещаний: проблемное, инструктивное, оперативное. |                                |   |              |   |

| Наименование раздела, темы дисциплины                                    | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |   |
|--|--------------------------------|--|--------------|---|
|  |                                |  | Кол-во часов |   |
|  |                                |  | д            | з |
| 1  | 2                              | 3  | 4            | 5 |
|  |                                | 16. Особенности подготовки к деловому совещанию каждого вида.<br>17. Этапы проведения совещания.<br>18. Принципы и правила успешной организации времени на деловом совещании.<br>19. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.<br><b>Практическое занятие №4</b><br>20. Деловая беседа.<br>21. Собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, дисциплинарная беседа.<br>22. Этапы проведения деловой беседы.<br>23. Подготовка к деловой беседе.<br><b>Практическое занятие №5</b><br>24. Методы вступления в контакт.<br>25. Психологические приемы влияния на делового партнера.<br>26. Смысл фазы аргументации и фазы нейтрализации.<br>27. Выход из контакта и алгоритм анализа итогов деловой беседы.<br>28. Деловая дискуссия, «круглый стол».<br>29. Деловые переговоры.<br>30. Публичное выступление, интервью,<br>31. Деловая коммуникация при удалённом контакте (телефон, интернет, письма). | 2            |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №6</b><br>1. Понятие коммуникативной ситуации.<br>2. Виды коммуникативных ситуаций в сфере работы с людьми.<br>3. Эффективная и неэффективная коммуникация.<br><b>Практическое занятие №7</b><br>4. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.   | 2            |   |
| <b>Тема 2</b><br>Коммуникативная компетентность личности в деловой среде |                                |  |              |   |



| Наименование раздела, темы дисциплины | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |          |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|--------------|----------|
|                                       |                                |  | Кол-во часов |          |
|                                       |                                |  | д            | з        |
| 1                                     | 2                              | 3  | 4            | 5        |
|                                       |                                | 5. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.  | 2            |          |
|                                       |                                | 6. Речевой этикет в деловой коммуникации.  |              |          |
|                                       |                                | <b>Практическое занятие №8</b>   |              |          |
|                                       |                                | 7. Типы речевой культуры.  |              |          |
|                                       |                                | 8. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа.   |              |          |
|                                       |                                | 9. Проблема коммуникативной компетентности.  |              |          |
|                                       |                                | 10. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры.   |              |          |
|                                       |                                | <b>Практическое занятие №9</b>   | 2            |          |
|                                       |                                | 11. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. |              |          |
|                                       |                                | 12. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки.  |              |          |
|                                       |                                | <b>Практическое занятие №10</b>  | 2            |          |
|                                       |                                | 13. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия.                                     |              |          |
|                                       |                                | 14. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы.   |              |          |
|                                       |                                | 15. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.  |              |          |
| <b>Тема 3</b>                         |                                | <b>Практическое занятие №11</b>  | <b>2</b>     | <b>2</b> |

| Наименование раздела, темы дисциплины  | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |   |
|--|--------------------------------|--|--------------|---|
|  |                                |  | Кол-во часов |   |
|  |                                |  | д            | з |
| 1  | 2                              | 3  | 4            | 5 |
| Технология эффективной деловой коммуникации  |                                | 1. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации.  |              |   |
|  |                                | 2. Выбор места и времени.  |              |   |
|  |                                | 3. Определение установки на результат.   |              |   |
|  |                                | 4. Определение мотивации участников.   |              |   |
|  |                                | 5. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников.   |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №12</b>  | 2            |   |
|  |                                | 6. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации.  |              |   |
|  |                                | 7. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград.   |              |   |
|  |                                | 8. Механизмы и способы влияния.  |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №13</b>  | 2            |   |
|  |                                | 9. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица.  |              |   |
|  |                                | 10. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.   |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №14</b>  | 2            |   |
|  |                                | 11. Использование речевых тактик.  |              |   |
|  |                                | 12. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики.                                   |              |   |
| 13. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение.                     |                                |  |              |   |
| 14. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). |                                |  |              |   |
| 15. Фиксация результата деловой коммуникации.  |                                |  |              |   |
| Тема 4.<br>Риторические навыки в социальной сфере  |                                | <b>Практическое занятие №15</b>  | 2            |   |
|  |                                | 1. Основные риторические навыки государственного гражданского служащего: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых |              |   |

| Наименование раздела, темы дисциплины | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |   |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|--------------|---|
|                                       |                                |  | Кол-во часов |   |
|                                       |                                |  | д            | з |
| 1                                     | 2                              | 3  | 4            | 5 |
|                                       |                                | <p>целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения.</p> <p>2. Жанры деловой публичной речи.</p> <p>3. Информационная речь (сообщение, доклад, отчет, объявление, рекомендация, обзор, комментарий, инструкция, объявление).</p> <p>4. Убеждающая публичная речь (заявление, обоснование, критика, опровержение, призыв, обращение, совещательная речь, речь в прениях).</p> <p>5. Эпидейктическая публичная речь (приветственное слово, ответное слово, поздравительная речь, презентационная речь).</p> |              |   |
|                                       |                                | <p><b>Практическое занятие №16</b></p> <p>6. Изобразительно-выразительные средства речи государственного гражданского служащего.</p> <p>7. Риторические средства (атрибуция, экспрессивная синонимия, гипонимизация), риторические фигуры (анафора, эпифора, хиазм, синтаксический параллелизм, инверсия, парцелляция), тропы (метафора, метонимия, гипербола, олицетворение).</p> <p>8. Принцип отбора изобразительно-выразительных средств в деловой публичной речи.</p> <p>9. Композиционное своеобразие деловой публичной речи.</p>  | 2            |   |
|                                       |                                | <p><b>Практическое занятие №17</b></p> <p>10. Формирование целевой установки публичного выступления.</p> <p>11. Задачи вступления, прямое и косвенное вступление.</p> <p>12. Типы зачинов (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное</p>  | 2            |   |

| Наименование раздела, темы дисциплины  | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |   |
|--|--------------------------------|--|--------------|---|
|  |                                |  | Кол-во часов |   |
|  |                                |  | д            | з |
| 1  | 2                              | 3  | 4            | 5 |
|  |                                | <p>введение в тему).</p> <p>13. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи.</p> <p>14. Активизация внимания слушателей.</p> <p><b>Практическое занятие №18</b></p> <p>15. Основная часть. Параллельный, хронологический и логический способы подачи материала.</p> <p>16. Задачи заключения, прямое и косвенное заключение.</p> <p>17. Типы заключений (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата).</p> <p>18. Тактики речевого воздействия на аудиторию.</p> <p>19. Снятие психологических барьеров.</p> <p>20. Установление контакта.</p> <p>21. Анализ публичных выступлений известных государственных деятелей с точки зрения изученных риторических навыков.</p> | 2            |   |
| <b>РАЗДЕЛ 2.</b>   |                                |  |              |   |
| Тема 5 Навыки активного слушания   |                                | <b>Практическое занятие №19</b>  | 2            | 2 |
|  |                                | 5.1. Концепция активного слушания  |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №20</b>  | 2            |   |
|  |                                | 5.2. Техники активного слушания  |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №21-22</b>   | 4            |   |
| Тема 6 Особенности малого разговора и техники снижения эмоциональной напряженности |                                | <b>Практическое занятие №23-24</b>   | 4            |   |
|  |                                | 5.4. Невербальные и паралингвистические сигналы  | 4            |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №25</b>  | 2            |   |
|  |                                | 6.1. Техники малого разговора  |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №26</b>  | 2            |   |
|  |                                | 6.2. Техники регуляции напряжения (снижение и повышение напряжения).   |              |   |
|  |                                | <b>Практическое занятие №27</b>  | 2            |   |
|  |                                | 6.3. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик и   |              |   |

| Наименование раздела, темы дисциплины   | Содержание разделов дисциплины | Содержание практических занятий  |              |   |
|---|--------------------------------|--|--------------|---|
|   |                                |  | Кол-во часов |   |
|   |                                |  | д            | з |
| 1   | 2                              | 3  | 4            | 5 |
|   |                                | т.п.).   |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №28</b>  | 2            |   |
|   |                                | 6.4. Техника подчеркивания значимости партера, его мнения, вклада в общее дело и т.п.  |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №29</b>  | 2            |   |
|   |                                | 6.5. Техника вербализации чувств (формулы вербализации своих чувств и чувств партнера, метафорическая и «косвенная» вербализация чувств партнера). |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №30</b>  | 2            |   |
| 6.6. Выработка и урегулирование собственного эмоционального уровня при общении. |                                |  |              |   |
| Тема 7<br>Особенности коммуникативного он-лайн взаимодействия                   |                                | <b>Практическое занятие №31-32</b>   | 4            |   |
|   |                                | 7.1. Он-лайн взаимодействие как форма работы социолога   |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №33-34</b>   | 4            |   |
|   |                                | 7.2. Особенности письменной речи. Взаимодействие в сетевых группах   |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №35-36</b>   | 4            |   |
| 7.3. Гендерные особенности письменной речи                                      |                                |  |              |   |
| Тема 8<br>Самопрезентация в процессе деловой коммуникации                       |                                | <b>Практическое занятие №37-38</b>   | 4            |   |
|   |                                | 8.1. Основные компоненты делового имиджа   |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №39-40</b>   | 4            |   |
|   |                                | 8.2. Стратегии самопрезентации   |              |   |
|   |                                | <b>Практическое занятие №41-42</b>   | 4            |   |
| 8.3. Формирование желаемого имиджа и его составляющих                           |                                |  |              |   |

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Учебно-методический комплекс дисциплины.

### Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

1. Коммуникативный процесс и его структура.
2. Коммуникативные операции и их характеристика.

3. Стили взаимодействия в процессе коммуникации.
4. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.
5. Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.
6. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
7. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.
8. Речевой этикет в деловой коммуникации.
9. Национальные особенности речевого этикета.
10. Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.
11. Жанры деловой публичной речи и их характеристика.
12. Концепция активного слушания.
13. Он-лайн взаимодействие как форма работы социолога.
14. Стратегии самопрезентации.

## **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

## **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Журнал исследований социальной политики <http://www.jsps.ru>
2. Социологические исследования <http://www.isras.ru/socis.html>
3. Человек и труд <http://www.chelt.ru>

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

### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

Информационные технологии не применяются.

## **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.  
Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

## **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель «Windows Media Player»);  
Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point») и т.п.

## **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

### **8.1. Виды промежуточной аттестации**

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме устного опроса (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (ответы на вопросы, тестовые задания), включая задания для самостоятельной работы.

### **8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины в форме зачета оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине и может осуществляться как в письменной так и в устной форме.

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
2. Коммуникативный процесс и его структура.
3. Коммуникативные каналы и их характеристика.
4. Коммуникативные операции и их характеристика.
5. Коммуникативные средства и их характеристика.
6. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
7. Стороны деловой коммуникации.
8. Проблема непонимания в деловой коммуникации.
9. Стили взаимодействия в процессе коммуникации.
10. Уровни деловой коммуникации.
11. Барьеры в деловой коммуникации.
12. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
13. Виды и функции деловых переговоров.
14. Деловые совещания и их характеристика.
15. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.
16. Деловые беседы и их характеристика.
17. Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.
18. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
19. Деловая коммуникация при удалённом контакте.
20. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
21. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы..
22. Эффективная и неэффективная деловая коммуникация.
23. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.

24. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.
25. Речевой этикет в деловой коммуникации.
26. Национальные особенности речевого этикета.
27. Соблюдение норм речевого этикета в сфере социальной работы.
28. Типы речевой культуры.
29. Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи.
30. Коммуникативные компетенции в сфере социальной работы.

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
2. Коммуникативный процесс и его структура.
3. Коммуникативные каналы и их характеристика.
4. Коммуникативные операции и их характеристика.
5. Коммуникативные средства и их характеристика.
6. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
7. Стороны деловой коммуникации.
8. Проблема непонимания в деловой коммуникации.
9. Стили взаимодействия в процессе коммуникации.
10. Уровни деловой коммуникации.
11. Барьеры в деловой коммуникации.
12. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
13. Виды и функции деловых переговоров.
14. Деловые совещания и их характеристика.
15. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.
16. Деловые беседы и их характеристика.
17. Деловая дискуссия, «круглый стол» и их характеристика.
18. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
19. Деловая коммуникация при удалённом контакте.
20. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
21. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы..
22. Эффективная и неэффективная деловая коммуникация.
23. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.
24. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.
25. Речевой этикет в деловой коммуникации.
26. Национальные особенности речевого этикета.
27. Соблюдение норм речевого этикета в сфере социальной работы.
28. Типы речевой культуры.
29. Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи.
30. Коммуникативные компетенции в сфере социальной работы.
31. Технология эффективной деловой коммуникации в сфере социальной работы.
32. Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.
33. Управление процессом деловой коммуникации.
34. Фиксация результата деловой коммуникации.



35. Разрешение и предотвращение конфликтов в ходе деловой коммуникации.
36. Распознавание манипуляций и скрытого управления, их нейтрализация в ходе деловой коммуникации.
37. Противостояние давлению со стороны в ходе деловой коммуникации.
38. Деловая презентация и самопрезентация в ходе деловой коммуникации.
39. Основные риторические навыки в социальной сфере.
40. Жанры деловой публичной речи и их характеристика.
41. Концепция активного слушания.
42. Техники активного слушания.
43. Техники формулировки открытых вопросов.
44. Невербальные и паралингвистические сигналы.
45. Техники малого разговора.
46. Техники регуляции напряжения (снижение и повышение напряжения).
47. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик и т.п.).
48. Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело и т.п.
49. Техника вербализации чувств (формулы вербализации своих чувств и чувств партнера, метафорическая и «косвенная» вербализация чувств партнера).
50. Выработка и урегулирование собственного эмоционального уровня при общении.
51. Он-лайн взаимодействие как форма работы социолога.
52. Особенности письменной речи. Взаимодействие в сетевых группах.
53. Гендерные особенности письменной речи.
54. Основные компоненты делового имиджа.
55. Стратегии самопрезентации.
56. Формирование желаемого имиджа и его составляющих.
57. Структура техники слушания и понимания услышанного.
58. Определение собственной экспертной зоны (область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом).
59. Техника «умение услышать» (повторение, перефразирование, интерпретация).
60. Определения места техник общения в деловом взаимодействии.

#### **Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS**

| <i>По шкале ECTS</i> | <i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i> | <i>По государственной шкале</i> | <i>Определение</i>  |
|----------------------|--|---------------------------------|---|
| A                    | 90-100   | «Отлично»                       | отличное выполнение с незначительным количеством неточностей                      |
| B                    | 80-89  | «Хорошо»                        | в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%) |
| C                    | 75-79  |                                 | в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%) |
| D                    | 70-74  | «Удовлетворительно»             | неплохо, но со значительным количеством недостатков                               |
| E                    | 60-69  |                                 | выполнение удовлетворяет  |

|    |       |                       |  |
|----|-------|-----------------------|--|
|    |       |                       | минимальные критерии   |
| FX | 35-59 | «Неудовлетворительно» | с возможностью повторной аттестации                                    |
| F  | 0-34  |                       | с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией) |

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 4-балльной (традиционной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

##### Материалы для проверки знаний

##### Примерный перечень контрольных заданий

*по теме: «Составление плана публичной речи и подготовка к выступлению»*

*Методические указания*

Студентам предлагается алгоритм подготовки публичного выступления, который каждый должен наполнить актуальным для него фактическим материалом:

- 1) Поверхностные и глубинные цели речи: конкретизация.
- 2) Позиция по обсуждаемой теме. Какие ценности и глубинные убеждения она затрагивает? Какие релевантные данные, факты, материалы статистики и научные положения вам потребуются?
- 3) Тезис (тезисы). Сформулировать свой основной тезис или систему тезисов, которые вы будете отстаивать.
- 4) Ваши аргументы «за». Сформулируйте основные и вспомогательные аргументы в поддержку своего тезиса (тезисов).
- 5) Возможные аргументы «против». Попробуйте критически проанализировать свою позицию, тезис (тезисы) и аргументы. Что сможет вам возразить оппонент, какие аргументы он мог бы использовать в защиту своей точки зрения?
- 6) Работа с аудиторией. Во многом успех публичного выступления зависит от того, какую позицию займет аудитория, как будет воспринят докладчик. Выберите наиболее эффективные допустимые приемы работы с аудиторией и, возможно, уловки, которые вы сможете использовать в выступлении.
- 7) Композиция публичного выступления. Составление блок-схемы выступления. Постепенно, в процессе подготовки выступления в вашей схеме появятся блоки, соответствующие основным тезисам, направлениям возможной критики, а также вашим контраргументам.
- 8) Метаполемика публичного выступления. Когда речь полностью готова, следует на время переключить свое внимание на другие задачи. Когда вы

вернетесь к своему выступлению, постарайтесь взглянуть на него по возможности объективно.

*по теме: «Тестирование по разделам учебной дисциплины»*

### **Примеры тестовых заданий:**

*Текст задания 1.* Цель деловой коммуникации

Варианты ответа:

- а) удовлетворение потребности деловых людей в общении
- б) изучение деловых интересов
- в) обеспечение результата деятельности
- г) регулирование деловых отношений

*Текст задания 2.* В деловой коммуникации выделяются следующие стороны

Варианты ответа:

- а) передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие
- б) параллелизм, инверсия, парцелляция
- в) подавление, дистанцирование, популяризация
- г) творчество, продуктивность, предупреждение

*Текст задания 3.* Наиболее неэффективным является ... уровень деловой коммуникации

Варианты ответа:

- а) игровой
- б) манипулятивный
- в) примитивный
- г) формальный

*Методические указания по выполнению контрольной работы.*

При подготовке к контрольной работе необходимо самостоятельно проработать указанные выше темы. Контрольная работа проводится в аудитории в форме тестовых заданий. Каждый студент выполняет задание на индивидуальном бланке, в котором представлены различные аспекты перечисленных выше подтем.

### **Примерные темы для написания рефератов.**

1. Понятие делового общения.
2. Формы и принципы делового общения.
3. Деловое общение и светское общение.
4. Деловое общение и манипулятивное общение.
5. Деловое общение и ритуальное общение.
6. Личность в деловом общении. Я-концепция и модели общения.
7. Приемы и виды слушания в деловом общении.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.
11. «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.
12. Конструктивные способы противостояния манипуляции.
13. Правила поведения в споре
14. Правила конструктивной критики.
15. Виды деловых собеседований и правила их проведения
16. Технология подготовки делового собеседования.

17. Виды и функции деловых совещаний, правила их проведения
18. Правила проведения и поведения в групповых дискуссиях, способы повышения их эффективности
19. Деловые переговоры: правила проведения.
20. Типы соглашений в процессе деловых переговоров.
21. Деловая переписка, ее особенности.
22. Понятие и структура публичных выступлений, методика подготовки и проведения
23. Виды деловых телефонных разговоров и правила их проведения
24. Правила общения в радио- и телеэфире, способы поведения перед камерой.
25. Телеконференция и телеинтервью: методика подготовки.

#### **Критерии оценки реферата**

**Оценка «5»** ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: 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 «4»** – если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

**Оценка «3»** – если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

**Оценка «2»** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Оценивание знаний студентов в ГОУ ВПО «ДонАУиГС» осуществляется на основе подсчета результатов текущей успеваемости и экзаменов (дифференцированных зачетов), то есть итоговая оценка по учебной дисциплине является суммой баллов за выполнение всех задач учебной деятельности во время лекций, семинарских (или практических) и индивидуальных занятий, самостоятельной работы студента и за составленный экзамен (дифференцированный зачет).

Объектом оценивания знаний студентов является программный материал учебной дисциплины, который проверяется при текущем и итоговом контроле с целью установления уровня и качества усвоения знаний, формирования необходимых для будущей профессиональной деятельности навыков и умений. Каждая учебная дисциплина предусматривает конкретный перечень видов работ, которые должен выполнить студент, и соответствующие критерии их оценки, определяются кафедрой и приводятся в виде отдельных таблиц или нескольких абзацев текста в рабочей учебной программе дисциплины.

Контроль успеваемости студента включает следующие виды: текущий, итоговый за всю учебную дисциплину, семестровый (академический):

- **текущий контроль** предполагает оценивания успеваемости студентов во время аудиторных (семинарских, практических, индивидуальных) занятий и выполнения ими отдельных индивидуальных, контрольных заданий (написание рефератов, тематических сообщений, решение практических задач и т.п.). Содержание текущего контроля и критерии оценки работы студента в указанных пределах отображается в рабочей учебной программе (разделы «Средства контроля знаний студентов по каждому зачетному модулю» и «Критерии оценки знаний студентов по каждому модулю»).

При текущем контроле оценивается: активность работы студентов на семинарских или практических занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, контрольных работ, решения практических задач, качество подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений;

В случае, если ответы студента на экзамене оценен менее чем в 50 баллов, он получает за экзамен общую неудовлетворительную оценку, указывается в ведомости учета текущей и итоговой успеваемости, и считается аттестованным по данной учебной дисциплины. Если студент не явился на экзамен, в экзаменационной ведомости преподавателем делается отметка «не явился». Если студент не явился на экзамен без уважительных причин, декан факультета (заведующий кафедрой) выставляет ему оценку «неудовлетворительно».

Неудовлетворительная оценка за экзамен предусматривает повторное составление студентом экзамена до начала нового учебного года (порядок ликвидации академической задолженности регулируется распоряжением ДонГУУ № 29 от 06.07.2006 г. Повторная сдача экзамена допускается не более двух раз: первый раз преподавателю, второй - комиссии, которая создается деканом факультета (заведующим отделением).

## **9. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Основным методом изучения курса является лекционно-практический, сочетающий практические занятия и самостоятельную работу студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой.

Основное место в успешном овладении курсом принадлежит практическим занятиям, которые являются основными формами закрепления и промежуточного контроля знаний, полученных на занятиях и в процессе самостоятельной работы. Практические занятия направлены на активизацию работы студентов в течение учебного периода, формирование и развитие потребности в инновационном подходе к индивидуальной самореализации в ходе овладения данным курсом и другими дисциплинами учебного плана. Практические занятия позволяют овладеть студентами навыками социальной работы, содержание которых обусловлено структурой и спецификой профессиональной деятельности социолога.

На консультациях, проводимых преподавателем в рамках тематики учебной дисциплины, студент получает исчерпывающие ответы на хорошо продуманные и четко сформулированные вопросы, которые оказались недостаточно усвоенными в ходе практических занятий и самостоятельной работы.

В ходе самостоятельной работы студенты закрепляют и наращивают изученный на занятиях материал и осуществляют подготовку к практическим занятиям. Самостоятельная работа предполагает самостоятельное ознакомление, изучение и закрепление студентами теоретических и практических положений изученных в ходе практических занятий из рекомендованной литературы.

### ***Планы семинарских занятий:***

#### **Тема 1. Сущность и виды деловой коммуникации**

##### **Практическое занятие 1**

##### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Деловая коммуникация, ее задачи и функции.
2. Коммуникативный процесс и его структура.
3. Коммуниканты.
4. Коммуникативные каналы.
5. Коммуникативные операции.
6. Коммуникативные средства.

##### **Практическое занятие 2**

***Вопросы для обсуждения:***

1. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации.
2. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие.
3. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия.
4. Проблема непонимания.
5. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный.
6. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный.
7. Барьеры в деловой коммуникации.

**Практическое занятие 3*****Вопросы для обсуждения:***

1. Виды деловой коммуникации и их характеристика.
2. Деловое совещание. Виды деловых совещаний: проблемное, инструктивное, оперативное.
3. Особенности подготовки к деловому совещанию каждого вида.
4. Этапы проведения совещания.
5. Принципы и правила успешной организации времени на деловом совещании.
6. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.

### Практическое занятие 4

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Деловая беседа.
2. Собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, дисциплинарная беседа.
3. Этапы проведения деловой беседы.
4. Подготовка к деловой беседе.

### Практическое занятие 5

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Методы вступления в контакт.
2. Психологические приемы влияния на делового партнера.
3. Смысл фазы аргументации и фазы нейтрализации.
4. Выход из контакта и алгоритм анализа итогов деловой беседы.
5. Деловая дискуссия, «круглый стол».
6. Деловые переговоры.
7. Публичное выступление, интервью,

#### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

### **Тема 2. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде**

#### **Практическое занятие 6**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие коммуникативной ситуации.
2. Виды коммуникативных ситуаций в сфере работы с людьми.
3. Эффективная и неэффективная коммуникация.

#### **Практическое занятие 7**

#### *Вопросы для обсуждения:*

1. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации.
2. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности.

3. Речевой этикет в деловой коммуникации.

### **Практическое занятие 8**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Типы речевой культуры.
2. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа.
3. Проблема коммуникативной компетентности.
4. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры.

### **Практическое занятие 9**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней.
2. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки.

### **Практическое занятие 10**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия.
2. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы.
3. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.

#### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

### **Тема 3. Технология эффективной деловой коммуникации**



### Практическое занятие 11

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации.
2. Выбор места и времени.
3. Определение установки на результат.
4. Определение мотивации участников.
5. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников.

### Практическое занятие 12

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации.
2. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград.
3. Механизмы и способы влияния.

### Практическое занятие 13

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица.
2. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация.

### Практическое занятие 14

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Использование речевых тактик.
2. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики.
3. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение.
4. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.).
5. Фиксация результата деловой коммуникации.

#### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

#### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

## **Тема 4. Риторические навыки в социальной сфере**

### **Практическое занятие 15**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Основные риторические навыки государственного гражданского служащего: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения.
2. Жанры деловой публичной речи.
3. Информационная речь (сообщение, доклад, отчет, объявление, рекомендация, обзор, комментарий, инструкция, объявление).
4. Убеждающая публичная речь (заявление, обоснование, критика, опровержение, призыв, обращение, совещательная речь, речь в прениях).
5. Эпидейктическая публичная речь (приветственное слово, ответное слово, поздравительная речь, презентационная речь).

### **Практическое занятие 16**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Изобразительно-выразительные средства речи государственного гражданского служащего.
2. Риторические средства (атрибуция, экспрессивная синонимия, гипонимизация), риторические фигуры (анафора, эпифора, хиазм, синтаксический параллелизм, инверсия, парцелляция), тропы (метафора, метонимия, гипербола, олицетворение).
3. Принцип отбора изобразительно-выразительных средств в деловой публичной речи.
4. Композиционное своеобразие деловой публичной речи.

### **Практическое занятие 17**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Формирование целевой установки публичного выступления.
2. Задачи вступления, прямое и косвенное вступление.
3. Типы зачинов (постановка проблемы, ссылка на авторитет, риторический вопрос, пример, эмоциональное введение в тему).
4. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи.
5. Активизация внимания слушателей.

### **Практическое занятие 18**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Основная часть. Параллельный, хронологический и логический способы подачи материала.
2. Задачи заключения, прямое и косвенное заключение.
3. Типы заключений (призыв или обращение, личное намерение, повтор, цитата).
4. Тактики речевого воздействия на аудиторию.
5. Снятие психологических барьеров.
6. Установление контакта.
7. Анализ публичных выступлений известных государственных деятелей с точки зрения изученных риторических навыков.

### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

## **Тема 5. Навыки активного слушания.**

### **Практическое занятие 19**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Концепция активного слушания.

### **Практическое занятие 20**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

2. Техники активного слушания.

### **Практическое занятие 21-22**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

3. Техники формулировки открытых вопросов

### **Практическое занятие 23-24**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

4. Невербальные и паралингвистические сигналы.

### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.

4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

**Тема 6. Особенности малого разговора и техники снижения эмоциональной напряженности**

**Практическое занятие 25**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Техники малого разговора

**Практическое занятие 26**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Техники регуляции напряжения (снижение и повышение напряжения).

**Практическое занятие 27**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик и т.п.).

**Практическое занятие 28**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело и т.п.

**Практическое занятие 29**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Техника вербализации чувств (формулы вербализации своих чувств и чувств партнера, метафорическая и «косвенная» вербализация чувств партнера).

**Практическое занятие 30**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Выработка и урегулирование собственного эмоционального уровня при общении.

**Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

**Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.

5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

**Тема 7. Особенности коммуникативного он-лайн взаимодействия**  
**Практическое занятие 31-32**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Он-лайн взаимодействие как форма работы социолога.

**Практическое занятие 33-34**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности письменной речи. Взаимодействие в сетевых группах.

**Практическое занятие 35-36**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Гендерные особенности письменной речи.

**Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

**Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

**Тема 8. Самопрезентация в процессе деловой коммуникации**  
**Практическое занятие 37-38**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные компоненты делового имиджа.

**Практическое занятие 39-40**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Стратегии самопрезентации.

**Практическое занятие 41-42**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Формирование желаемого имиджа и его составляющих.

### **Перечень основной учебной литературы**

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие. - 5-е изд., стер. - Москва: Омега-Л, 2009. – 287 с.
2. Кузнецов И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. - Москва : Дашков и К, 2012. - 560 с.

### **Перечень дополнительной литературы**

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 363 с.
2. Браун Роман. Власть риторики. Лучше говоришь - больше достигаешь: пер. с нем. / Роман Браун. - М.: Интерэксперт, 2005. - 352 с.
3. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе [Текст]: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.
4. Ильин Г.Л. Социология и психология управления [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 192 с.
5. Мананикова Е.Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2013. – 208 с.
6. Психология социальной работы [Текст]: учебное пособие / ред. М. А. Гулина, 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2010. – 382 с. Гриф УМО

### ***Методические указания по организации самостоятельной работы***

Самостоятельная работа это – это форма организации внеучебной деятельности, на которой происходит как формирование, так и отработка конкретных практических навыков студентов, закрепление и развитие профессиональных компетенций в сфере социальной работы. Специфика самостоятельной работы состоит в том, что предлагаемые вопросы сопряжены с соответствующими темами учебной дисциплины и способствуют расширению знаний студентов по тем или иным теоретическим аспектам социальной работы.

Результаты самостоятельной работы студентов представляются как в процессе изучения учебной дисциплины (в виде инициативных дополнений к вопросам практических занятий). Специфика участия студента в самостоятельном изучении дополнительных вопросов учитывается преподавателем в ходе аттестации (на экзамене).

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельной работы:

Внимательное изучение рекомендуемых вопросов в связи с планом изучения учебной дисциплины.

1) Самостоятельный поиск студентом учебной и научной литературы, в источниках которой наиболее полно представлены вопросы для самостоятельной работы.

2) Получение консультации у преподавателя в связи с внесением тех или иных дополнительных вопросов (самостоятельно изученных студентом) в план практического занятия.

3) Согласование с преподавателем наиболее эффективных форм представления результатов самостоятельной работы студентов.

Сущность самостоятельных заданий по дисциплине «Социологический практикум» заключается в организации активного поиска адекватных приемов решения проблемных социальных ситуаций (ситуационных задач), предложенных преподавателем или самостоятельно сформулированных студентом. Алгоритм организации выполнения индивидуальных заданий включает поэтапное направление аналитической деятельности студента на анализ представленного материала, постановку проблемы и задач по анализу влияния демографических процессов на социально-экономическое развитие общества и контроля преподавателя по исследовательскому процессом, в результате чего определяется динамика перерастания у студентов навыков учебной работы в умения

научного познания. По дисциплине «Социологический практикум» предусмотрены следующие формы индивидуальных задач:

- решение ситуационных задач;
- выполнение творческих заданий;
- индивидуальное научно-исследовательское задание.

В зависимости от индивидуальных познавательных возможностей студентов преподаватель, во-первых, дифференцирует уровень сложности индивидуальных задач (будет материал изучаться студентом самостоятельно или под руководством преподавателя, а именно если студент способен без лишних усилий и затрат времени глубоко исследовать проблему самостоятельно, преподаватель может выполнять только консультационную или контролирующую функцию, в противном случае - преподаватель осуществляет систематическое «сопровождение» выполнения индивидуального задания); во-вторых, определить уровень соотношения проявления студентами репродуктивных и продуктивных навыков и умений при выполнении индивидуального задания; в-третьих, использовать, в случае необходимости, средства стимулирования исследовательской активности студентов (результаты работы могут быть использованы для научной публикации, выступления на конференции); в-четвертых, используя дифференцированный подход определить «контрольные точки», методы контроля и самоконтроля выполнения студентами индивидуального задания; в-пятых, продумать альтернативные варианты выполнения студентом индивидуального задания на случай отклонения реального учебного процесса от запланированного.

Самостоятельной работы относятся творческие и индивидуальные учебно-исследовательские задачи:

- выполнения расчетно-аналитических работ, курсовых и дипломных проектов;
- исследования практических ситуаций;
- подготовка реферативных материалов на актуальные темы с элементами научного исследования и его презентация;
- собственные исследования, подготовку к олимпиадам, конференций;
- написание эссе;
- составление и решение задач;
- разработка моделей, явлений и процессов;
- аннотация разработанной дополнительной литературы;
- разработка и решение тестовых задач;
- разработка поурочных планов и конспектов уроков;
- сравнительная характеристика изученных явлений, процессов и тому подобное;
- написание сочинений, газетных статей, составление стихов, разработка сценариев, литературные переводы
- выполнения в индивидуальном порядке упражнений разного уровня сложности;
- аннотация прочитанной литературы с элементами научно-исследовательской работы;
- поиск в компьютерных сетях дополнительного учебного материала предложенным преподавателем тем;
- аннотации видеофильмов, просмотренных в видео-лабораториях; анализ школьных учебников;
- сбор информации и ознакомление с зарубежным опытом, что касается определенной учебной проблемы.

Индивидуальная работа студентов обеспечивается всеми учебно-методическими средствами, необходимыми для изучения конкретной учебной дисциплины или отдельной темы: учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, методическими рекомендациями (указаниями), практикумами, конспектами лекций, учебно-лабораторным оборудованием, электронно-вычислительной техникой, научной литературой и периодическими изданиями.

**Методические рекомендации по подготовке и проведению к зачету и экзамену**

Зачет и экзамен является формой итогового контроля знаний и умений студентов по данной дисциплине, полученных на практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на зачетные вопросы.

При подготовке к зачету и экзамену целесообразно использовать материалы практических занятий, нормативные правовые документы, основную и дополнительную литературу. На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет и экзамен проводится в устной форме.

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

Для изучения дисциплины необходимы лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, имеющиеся в ГОУ ВПО «ДонАУиГС».

**11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
НА 20\_\_\_/20\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

«Название дисциплины»

---

Направление подготовки

---

(профиль/магистерская программа)

**ДОПОЛНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**ИЗМЕНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**УДАЛЕНО** (с указанием раздела РПУД)

|   |
|---|
| Реквизиты протокола заседания кафедры<br>от _____ № _____<br>дата |
|---|