Программа учебной дисциплины «Деловая и профессиональная коммуникация»

Утверждена
Академическим руководителем ООП
А.А. Бляхман
«30» января 2018 г.

Автор	Борышнева Н.Н.
Число кредитов	3
Контактная работа (час.)	24
Самостоятельная работа (час.)	90
Курс	3
Формат изучения дисциплины	без использования онлайн курса

I. ЦЕЛЬ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРЕРЕКВИЗИТЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о способах эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

– основной круг проблем коммуникативистики,

– основные виды и цели профессиональной коммуникации,

– типовые сценарии профессиональной коммуникации,

– механизмы взаимодействия и воздействия;

уметь:

– выбирать тактику и стратегию коммуникации в соответствии с целями,

– сочетать вербальные и невербальные средства общения,

– проводить различие между разными видами и способами коммуникации;

владеть:

– навыками профессионального общения,

– разнообразными способами аргументации,

– вербальными и невербальными средствами воздействия.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

• иметь представление о видах и способах профессиональной коммуникации,

• иметь представление о распределении ролей и моделей коммуникативного поведения в типовых ситуациях профессионального общения.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие коммуникации

Коммуникация как объект исследования. Коммуникация в животном мире. Коммуникация в обществе.

Виды коммуникации: вербальная – невербальная; автокоммуникация – межличностная – внутригрупповая – межэтническая – межкультурная...
Основные характеристики коммуникации: интерсубъектность, адресованность, интенциональность, целесообразность, деятельностный характер.
Цели коммуникации: проинформировать, предупредить, объяснить, убедить, воздействовать, установить контакт, развлечь…
Профессиональная коммуникация: политика, управление, экономика, бизнес, финансы, юриспруденция…

Тема 2. Коммуникация и коммуникативный акт

Модели коммуникативного акта: К. Бюлер – К. Шеннон – Н. Вивер – Г. Лассуэл – Р. Якобсон – М. Фуко – М. Бахтин.
Анализ по компонентам коммуникативной модели Шеннона – Якобсона: отправитель – сообщение – код – контакт – контекст – получатель. Функции языка по компонентам коммуникативного акта: эмотивная (адресант) – конативная (адресат) – референтная (контекст) – поэтическая (сообщение) – фатическая (контакт) – метаязыковая (код).
Автокоммуникация. Модель Ю. М. Лотмана.
Методы коммуникативного анализа

Тема 3. Речевое взаимодействие и речевое воздействие

Коммуникативная стратегия – коммуникативная тактика. Условия выбора.
Лингвистические и паралингвистические механизмы воздействия.
Правила коммуникативного взаимодействия. Коммуникативные постулаты (м*а*ксимы) П. Грайса: *быть ясным и понятным*, *избегать двусмысленности*, *длинног* и т.д.
Диалогические отношения по М. М. Бахтину.
Коммуникативный провал.

Тема 4. Риторические аспекты коммуникации

Риторика как теория и практика речевого воздействия.
Учение о риторическом построении речи: *inventio*, *dispositio*, *elocutio*, *memoria*, *pronuntiatio*. Учение о тропах и фигурах. Фигуры речи и фигуры мысли.
Уловки в споре. Психологические уловки. Логические уловки: увод разговора в сторону, перевод спора на противоречия между словом и делом.
Риторика в отношении к разнообразным социальным практикам: управление, менеджмент, юриспруденция.

Тема 5. Теория аргументации: между лингвистикой, логикой и риторикой

Аргументация как условие успешной коммуникации в разных видах социальной деятельности: управлении, менеджменте, судебных разбирательствах, церемониалах, политических дебатах, повседневном бытовом общении...
Система и способы аргументации: от рассуждений или авторитетов (Афины – Иерусалим), общие места, прецедентные случаи, иллюстративные примеры, риторические фигуры и тропы.
Модели аргументирующей коммуникации.

Тема 6. Герменевтические аспекты коммуникации

Искусство понимания: *subtilitas intelligendi*. Предпосылки и условия понимания. Сложности понимания. Понимание как «набрасывание смысла». Фоновые знания как условие понимания. Экран знаний: классический и мозаичный.
Искусство истолкования: *subtilitas explicandi*. Методы и процедуры толкования. Переменный коммуникативный смысл слов и высказываний. Множественность смысла. Интерпретирующие возможности контекста. Герменевтический круг как процедура интерпретации.
Искусство применения: *subtilitas applicandi*. Области применения и выбор стратегии интерпретации. Интенции и стратегии интерпретации. Виды интерпретации: внутритекстовая – затекстовая, прозрачная – непрозрачная, описательная – продуктивная.

Тема 7. Коммуникация внутри групп людей

Основные типы групп: неформальные – формальные. Характеристики группы: 1) по целям, задачам, интересам; 2) по системе ценностей и нормам поведения; 3) по распределению ролей и моделям коммуникативного поведения в типовых ситуациях.
Типовые сценарии по видам социальной деятельности. Теория фреймов.
Вербальные и невербальные средства внутригрупповой коммуникации. Вербальные средства: лексика, грамматика, стилистика, просодия. Невербальные средства: язык тела, паралингвистические средства, одежда и украшения, жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация.

Тема 8. Коммуникация по видам дискурса

Понятие дискурса. Коммуникативные дискурсы. Юридический дискурс. Коммерческий дискурс. Политический дискурс. Ритуальный дискурс. Этикетный дискурс. Мифологический дискурс. Тоталитарный дискурс.
Основные дискурсивные практики.

III. ОЦЕНИВАНИЕ

Критериями оценивания освоения дисциплины являются активность студентов на семинарских занятиях, качество выполнения аудиторных проверочных работ, домашнего задания в виде презентации реферируемой научной публикации, ответ на экзамене.

Оценки по всем формам контроля выставляются по 10-и балльной шкале.

Итоговая оценка по дисциплине формируется по результатам аудиторной работы, текущего контроля успеваемости и экзамена по формуле:

$$О_{итоговая} = 0{,}5 \cdot О_{экз.} + 0{,}5 \cdot О_{накопленная}$$
$$О_{накопленная} = 0{,}5\, О_{текущая} + 0{,}5\, О_{аудиторная}$$
$$О_{текущая} = 0{,}5\, О_{п/р} + 0{,}5\, О_{д/з}$$

Способ округления арифметический.

IV. ПРИМЕРЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства для текущего контроля студента

Текущая работа студентов оценивается по результатам следующих видов работы и контрольных мероприятий:
• домашнее задание в виде презентации по теме семинарского занятия,
• аудиторные проверочные работы.

Содержание самостоятельной работы – изучение учебных материалов: учебников, научных статей и монографий, в том числе из списка рекомендуемой дополнительной литературы. Оценка самостоятельной работы студентов формируется по результатам участия в дискуссии на семинарских занятиях и на основе результатов блиц-контрольных работ и тестов.

Домашнее задание предполагает подготовку презентации изучаемой проблемы (по материалам научной публикации, статьи или монографии). Кроме соответствия оговоренному объему (10–15 мин.), презентация должна быть логично структурирована, содержать богатый иллюстративный материал, сопровождаться развернутым аналитическим комментарием и оценкой результатов исследования.

Оценка презентации осуществляется на основе следующих критериев:
• 10 баллов – презентация соответствует оговоренному объему, хорошо структурирована, все ключевые идеи реферируемой научной статьи или монографии излагаются логично на хорошо подобранном иллюстративном материале, с развернутым комментарием и оценкой результатов исследования;
• 8–9 баллов – презентация соответствует оговоренному объему, логично структурирована, но недостаточно обоснована собственная оценка результатов исследования;
• 6–7 баллов – презентация соответствует оговоренному объему, в целом логична, но охватывает лишь часть содержания реферируемой научной статьи или монографии, собственная позиция в оценке текста научно не обоснована;
• 4–5 баллов – презентация соответствует оговоренному объему, научная статья или монография излагается в целом без искажения, но с большими лакунами и без должных выводов по результатам исследования;
• 2–3 балла – презентация не соответствует или чрезмерно превышает требуемый объем; оценка реферируемой монографии субъективна и не подкрепляется научными фактами;
• 1 балл – презентация не соответствует предъявляемым требованиям.

Примерные темы для презентации

• Визуальная коммуникация.
• Язык жестов.
• Проксемика.
• Язык тела, одежда и украшения, мимика, тактильная коммуникация.
• Межкультурная коммуникация.
• Коммуникация в животном мире.
• Языки программирования.
• Коммуникативная модель Р. О. Якобсона.
• Модель Н. Винера.
• Автокоммуникация.
• Коммуникативная стратегия. Правила коммуникативного взаимодействия (П. Грайс).
• Теория аргументации.

• Теория речевых актов.
• Тропы и фигуры.
• Теория метафоры.
• Риторика как искусство убеждения.
• Паралингвистические средства коммуникации: одежда и украшения.
• Символика цвета.
• Теория фреймов: Минский – Гофман – Филлмор. Проксемика.
• Юридический дискурс.
• Коммерческий дискурс.
• Политический дискурс.
• Этикетный дискурс.
• Мифологический дискурс.

Тематика заданий текущего контроля

• Виды коммуникации.
• Основные характеристики коммуникации.
• Цели коммуникации.
• Модель коммуникативного акта К. Шеннона – Р. Якобсона
• Модель коммуникативного акта Н. Винера.
• Линейная (классическая) модель коммуникации Г. Лассуэла.
• Модель коммуникации К. Шеннона – У. Уивера.
• Правила коммуникативного взаимодействия.
• Коммуникативные постулаты (м*а*ксимы) П. Грайса.
• Система и способы аргументации.
• Предпосылки и условия понимания.
• Герменевтический круг как процедура интерпретации.
• Виды интерпретации.
• Экран знаний: классический и мозаичный.
• Вербальные и невербальные средства внутригрупповой коммуникации.

Итоговый контроль – письменный экзамен.

Экзамен оценивается на основе следующих критериев:
• 10 баллов – полное изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса, свободное владение материалом по всем темам, привлечение дополнительной литературы при ответе на вопросы, в том числе на иностранных языках; развернутое решение практического задания на богатом иллюстративном материале;
• 9 баллов – полное изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса, свободное владение материалом по всем темам, привлечение дополнительной литературы при ответе на вопросы экзаменатора; развернутое решение практического задания на богатом иллюстративном материале;
• 8 баллов – полное изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса, свободное владение материалом по всем темам; развернутое решение практического задания на богатом иллюстративном материале;

• 7 баллов – полное изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса, владение учебным материалом без существенных пробелов;
корректное решение практического задания на достаточном иллюстративном материале;
• 6 баллов – изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса, ответы на дополнительные вопросы сугубо в рамках исходного проблемного поля (заданного экзаменационным билетом); корректное решение практического задания на достаточном иллюстративном материале;
• 5 баллов – схематичное изложение учебного материала в рамках экзаменационного теоретического вопроса; поспешное решение практического задания без достаточного иллюстративного материала;
• 4 балла – поверхностное изложение учебного материала по экзаменационному теоретическому вопросу; плохо решенное практическое задание;
• 3 балла – схематичные и обрывочные знания экзаменационного теоретического вопроса, значительные пробелы в знаниях по дисциплине; нерешенное практическое задание;
• 1–2 балла – отказ от ответа на экзаменационный вопрос.

Список экзаменационных вопросов

1. Коммуникация в обществе. Основные виды, характеристики и цели коммуникации.
2. Коммуникативные модели.
3. Коммуникативные тактики и стратегии.
4. Правила коммуникативного взаимодействия. Коммуникативные м*а*ксимы П. Грайса.
5. Риторические аспекты коммуникации.
6. Герменевтические аспекты коммуникации.
7. Когнитивные аспекты коммуникации.
8. Речевое взаимодействие и воздействие.
9. Теория аргументации. Система и способы аргументации.
10. Вербальные и невербальные средства общения.

V. РЕСУРСЫ

5.1. Основная литература

Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2015. 476 с. (Серия: Бакалавр. Академический курс). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D.

5.2. Дополнительная литература

Бочкарев А. Е. Семантика. Основной лексикон. Нижний Новгород: Деком, 2014.

Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике: [учебное пособие] / Н. Н. Васильев. СПб.: Речь, 2005. 283 с. (Психологический тренинг).

Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник. Т. 2 / Е. Н. Зарецкая. М.: Дело, 2004. 720 с.

Основы теории коммуникации: учебник / под ред. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2007. 615 с. (Disciplinae).

Почепцов Г. Теория коммуникации / Г. Почепцов. М.: Релф-бук: Векслер, 2001. 656 с. (Образовательная литература).

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows 7 Professional RUS Microsoft Windows 10 Microsoft Windows 8.1 Professional RUS	Из внутренней сети университета (договор)

5.4. Профессиональные базы данных, информационные справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)

№ п/п	Наименование	Условия доступа
	Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы	
1	Электронно-библиотечная система Юрайт	URL: https://biblio-online.ru/

5.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для лекционных занятий по дисциплине обеспечивают использование и демонстрацию тематических иллюстраций, соответствующих программе дисциплины в составе:

– ПЭВМ с доступом в Интернет (операционная система, офисные программы, антивирусные программы);

– мультимедийный проектор с дистанционным управлением.