

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета



Н.Б. Федорова
«29» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Уровень основной профессиональной образовательной программы: **бакалавриат**

Направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) подготовки: **Сервис в индустрии моды и красоты**

Форма обучения: **очная**

Сроки освоения ОПОП: **нормативный (4 года)**

Факультет: **физико-математический**

Кафедра **педагогики и менеджмента в образовании**

Рязань, 2017 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "*Социокультурная коммуникация*" является формирование у студентов компетенций, позволяющих эффективно осуществлять профессиональное взаимодействие и общение, учитывать социокультурные особенности в процессе коммуникации.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б1.В.ОД.1. "*Социокультурная коммуникация*" относится к вариативной части Блока 1 (обязательные дисциплины).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- *Психология сервисной деятельности*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Сервисная деятельность»
- «Психодиагностика»
- «Психологический практикум»
- «Профессиональная этика и этикет»
- «Менеджмент в сервисе»
- «Маркетинг в сервисе»

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных-ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> - сущностные характеристики коммуникации - понимать социальное и культурное значение и роль коммуникации в жизнедеятельности человека - нормы профессионального общения 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять межличностное взаимодействие - грамотно вести деловую переписку - соблюдать нормы речевой коммуникации 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа различных социокультурных феноменов - навыками устной коммуникации - навыками письменной коммуникации
2.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> - особенности командного взаимодействия - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия - трактовку понятия толерантность 	<ul style="list-style-type: none"> - учитывать в профессиональной деятельности роль социально значимых процессов и явлений, - ориентироваться в системе ценностей, особенностях общественно-политической жизни - организовать командную работу 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов - технологией командообразования - навыками формирования толерантного отношения
3.	ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - основные потребности и психофизиологические возможности человека, - особенности социальных проявлений индивидуально-психологических свойств - способы диагностики индивидуально-психологических свойств человека 	<ul style="list-style-type: none"> - выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей - учитывать основные психологические особенности потребителя - организовать сервисную деятельность с учётом человеческого фактора 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами - технологией диагностической деятельности - оценкой потребительской активности

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: <i>Социокультурная коммуникация</i>					
Цель дисциплины	формирование у студентов компетенций, позволяющих эффективно осуществлять профессиональное взаимодействие и общение, учитывать социокультурные особенности в процессе коммуникации				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
<i>Общекультурные компетенции:</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p><i>Знать</i> - существенные характеристики коммуникации</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать социальное и культурное значение и роль коммуникации в жизнедеятельности человека - нормы профессионального общения <p><i>Уметь</i> - осуществлять межличностное взаимодействие</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно вести деловую переписку - соблюдать нормы речевой коммуникации <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа различных социокультурных феноменов - навыками устной коммуникации - навыками письменной коммуникации 	Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Эссе Реферат с презентацией Резюме Портфолио Зачет	<p>Пороговый</p> <p>Знание существенные характеристики сервисологии как науки.</p> <p>Умение понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен самостоятельно анализировать различные социальные феномены</p>
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><i>Знать</i> - особенности командного взаимодействия</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия - трактовку понятия толерантность <p><i>Уметь</i> - учитывать в профессиональной деятельности роль социально значимых</p>	Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных	Эссе Реферат с презентацией Резюме Портфолио Зачет	<p>Пороговый</p> <p>Знание роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека</p> <p>Умение учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания</p>

		<p>процессов и явлений,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в системе ценностей, особенностях общественно-политической жизни - организовать командную работу <p><i>Владеть</i> - навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологией командообразования - навыками формирования толерантного отношения 	ных работ.		<p>оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг.</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен самостоятельно изучать социально-психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>
Профессиональные компетенции:					
ПК-9	<p>способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p><i>Знать</i>- основные потребности и психофизиологические возможности человека,</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социальных проявлений индивидуально-психологических свойств - способы диагностики индивидуально-психологических свойств человека <p><i>Уметь</i>- выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей</p> <ul style="list-style-type: none"> - учитывать основные психологические особенности потребителя - организовать сервисную деятельность с учётом человеческого фактора <p><i>Владеть</i>- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологией диагностической деятельности - оценкой потребительской активности 	<p>Путем проведения лекционных, семинарских, занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.</p>	<p>Эссе Реферат с презентацией Резюме Портфолио Зачет</p>	<p>Пороговый</p> <p>Знание основных потребностей и психофизиологических возможностей человека, их взаимосвязи с социальной активностью человека</p> <p>Повышенный</p> <p>Умение самостоятельно выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей</p> <p>Самостоятельно проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЁМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 3 часов
1	2	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	36	36
В том числе	-	-
<i>СРС в семестре:</i>	36	36
Курсовая работа	КП	-
	КР	-
<i>Другие виды СРС:</i>		
Выполнение заданий к семинарам и практическим занятиям	12	12
Изучение и конспектирование литературы, работа со справочными материалами	10	10
Выполнение творческих заданий	10	10
Подготовка к зачёту	4	4
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	3
	экзамен (Э)	3
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	72
	зач. ед.	2

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
3	1	Коммуникация и общение: психологические и социальные основы.	Понятие социокультурной коммуникации. Основы социокультурной коммуникации. Эффективность коммуникации в различных сферах деятельности. Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации. Коммуникативные стили.
	2	Функциональные стили речи.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации. Официально-деловой стиль. Язык делового общения. Официальная корреспонденция. Деловая переписка. Деловая беседа. Ведение деловых переговоров.
	3	Общие этические принципы и характер профессионального общения.	Самопрезентация и коммуникативная компетентность. Этика социокультурной коммуникации.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	1	Коммуникация и общение: психологические и социальные основы.	6	-	6	12	24	1-6 неделя Эссе
2	2	Функциональные стили речи.	6	-	6	12	24	7-12 неделя Реферат с презентацией
2	3	Общие этические принципы и характер профессионального общения.	6	-	6	12	20	13-18 неделя Резюме, портфолио
							4	зачёт
		ИТОГО за семестр	18	-	18	36	72	

2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен.

2.4 КУРСОВЫЕ РАБОТЫ не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
3	1.	Коммуникация и общение: психологические и социальные основы.	– Выполнение заданий к семинарам и практическим занятиям	4
			– Изучение и конспектирование литературы, работа со справочными материалами	4
			– Выполнение творческих заданий	4
	2.	Функциональные стили речи.	– Выполнение заданий к семинарам и практическим занятиям	4
			– Изучение и конспектирование литературы, работа со справочными материалами	4
3.	Общие этические принципы и характер профессионального общения.	– подготовка презентации – Выполнение творческих заданий	4 4	
			Подготовка к зачёту	4
ИТОГО в семестре:				36

3.2. График работы студента
Семестр № 3

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Эссе	Э		+			+													
Реферат с презентацией	Реф								+			+							
Резюме	Рез													+				+	
Портфолио	Пф																		+

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Варианты заданий для самостоятельной работы студентов

Задание 1. Тема: "Коммуникация и общение"

- Выберите одно из известных высказываний в качестве темы для эссе. Согласны ли Вы с позицией автора афоризма, приведите необходимые аргументы.

"Единственная роскошь на Земле – роскошь человеческого общения"(А. Экзюпери)

"Ешь то, что нравится тебе, но носи одежду, которая нравится другим"
(египетская пословица)

Задание 2. Тема: "Индивидуальный стиль общения"

1. Познакомьтесь с имеющимися классификациями индивидуальных стилей общения. Возьмите за основу одну из них, укажите источник. (В качестве примера могут быть использованы приведённые в лекции классификации стилей отношения, стилей руководства, стилей общения).

2. Дайте характеристику двум любым стилям общения из выбранной Вами классификации. В чём особенности проявления стиля у организатора общения? Какую позицию партнёра по общению предполагает реализация данного стиля? Дайте оценку эффективности данного стиля общения в профессиональной деятельности.

3. Подберите иллюстрацию применения данного стиля общения. Иллюстрацией может служить фрагмент кинофильма, мультфильма, телепередачи, или диалог из художественного произведения. Важно, чтобы в выбранном Вами фрагменте проявлялись поведенческие особенности участников общения, совпадающие с данной характеристикой.

Задание 3. Тема: "Деловой этикет"

Подготовьте материал по теме, изучив соответствующую литературу.

Разработайте занятие для обучения нового набора персонала. К занятию необходимо подготовить презентацию (тема занятия, список литературы по теме, основные понятия, правила, которые необходимы для запоминания, возможно сопровождение иллюстрациями, таблицами, диаграммами и др.)

При проведении занятия используется не только презентация, но и демонстрация примеров, образцов, предлагаются упражнения, проблемные ситуации с последующим обсуждением.

Темы для подготовки:

- ✓ Этика внешнего вида /дресс-код, макияж и аксессуары
- ✓ Этика телефонного разговора
- ✓ Вербальный этикет
- ✓ Невербальный этикет

- ✓ Нетикет - этикет общения в сети Интернет

Задание 4. Тема: "Язык изобразительного искусства"

1) Познакомьтесь с портретной живописью в экспозиции художественного музея. Отметьте, какие выразительные средства используют художники, чтобы точнее передать характер человека, его эмоциональное состояние.

2) Выберите один из портретов. Составьте описание личности:

- Каков характер изображённого человека? Какие детали портрета позволяют сделать такой вывод?

- Какое эмоциональное состояние переживает человек в данный момент? Какие изобразительные средства использовал художник, чтобы подчеркнуть настроение?

- Попробуйте представить "историю" изображённого на портрете человека: что с ним происходило до момента, запечатлённого на картине? Что Вы думаете о его статусе, каков род его занятий, среди каких людей живёт, чем интересуется?

Старайтесь в своих рассуждениях опираться на те выразительные средства, которыми пользовался художник, поясняйте, какие особенности портрета натолкнули Вас на те или иные рассуждения.

Задание 5. Тема: «Мода как феномен социокультурной коммуникации»

- Изучите материал по заявленной проблеме, разработайте презентацию собственной идеи. Например: "Деятельность модных домов в сфере социокультурной коммуникации", "Формирование модных ориентиров под влиянием средств массовой информации" и др.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И ПУБЛИЧНОМУ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

Под презентацией принято понимать как публичное представление результатов различных форм индивидуальной (групповой) исследовательской или поисковой активности, так и документ в MS Power Point, использующий возможности визуализации с помощью технических средств.

Цель презентации состоит в воспроизведении результатов поисковой и аналитической активности за счет технических и программных средств и, как следствие, трансфере знаний и компетенций в профессиональной среде посредством использования возможностей визуализации и вербализации итогов мыслительно-аналитического процесса как отдельного слушателя программы, так и группы.

Этапы работы. Процесс создания мультимедийной презентации включает в себя следующие этапы:

Первый этап. *Планирование и подготовка.*

Процесс подготовки презентации требует консультационной поддержки со стороны куратора программы.

Все презентации должны иметь ясные цели и отражать намерения их авторов. Достаточно сказать, что генеральная цель должна быть сформулирована так, чтобы предоставить присутствующим в аудитории видение доклада (сообщения) и одновременно «захватить» их внимание, сохраняя при этом ясность и простоту.

В рамках этапа планирования и подготовки реализуется предварительная раскадровка, с помощью которой достигаются цели визуализации содержания как последовательного повествования. Таким образом, формируется лист с миниатюрными пустыми слайдами в правильной пропорции, которые могут быть заполнены эскизами слайдов.

1. Сбор материалов, на основе которых будет создаваться презентация: текстовых, графических, табличных форм и т.п.

Сначала следует отобрать все материалы, на основе которых будет создаваться презентация: текстовые, графические, табличные и т.п. Каждый слайд презентации может включать:

- фото, рисунки, портреты;
- графики, таблицы, схемы;
- поясняющий текст.

Второй этап. *Дизайн слайдов и создание визуального ряда.*

В основе дизайна слайдов лежат следующие принципы:

Принцип простоты.

• *Принцип четкости и распознаваемости* (представляемые заголовки слайдов, знаки и образы должны быть распознаваемы в самых разных зонах аудиторного пространства)

• *Принцип соотношения сигнал/шум* (реализуется в отношении минимизации лишних элементов).

Ухудшение визуального сообщения происходит, например:

- при выборе перегруженных графиков;
- при использовании неоднозначных символов;
- при избыточном выделении линий, фигур, символов, логотипов.

Примером часто используемых вариантов шума являются трехмерная графика. Часто трехмерные графики передают двухмерную информацию, что является несомненным упрощением.

• *Принцип читабельности* (применяется в отношении выбора шрифтов и цветов)

Реализация данного принципа связана со следующими требованиями к дизайну слайдов: размер шрифта, выбора типа шрифта, контрастность, использование буллитов.

Размер шрифта. Для текста на слайде используется как минимум 16-размер шрифта. Если автору необходим мелкий шрифт, то это говорит о том, что слайд перегружен и может превратиться в слайдомент, представляющий собой гибрид слайда и документа.

Шрифт. В презентации должны быть использованы наиболее простые и наиболее распространённые шрифты, как например, *Arial, Verdana, Times* и *Tahoma*.

Контрастность. Оптимально, когда уровень контраста между текстом и фоном превышает 70%. Цветовые комбинации фон/надпись, как правило, не влияют на удобочитаемость при сохранении минимального уровня контрастности. Выбираются сочетания, не раздражающие «глаз». Узорного фона следует избегать.

• *Принцип пустого пространства* (распространяется на выделение главного элемента)

Пустое пространство – лучший способ подчеркнуть ключевой элемент, так как функциональность пустого пространства связана с усилением отдельных элементов.

• *Принцип выравнивания* (связан с определением визуальной зависимости всех элементов на слайде)

Каждый элемент должен находиться в визуальной связи с чем-либо еще на слайде. Ключевая идея данного принципа – дизайн слайдов не должен выглядеть как нечто, размещенное в случайном порядке. При этом размещение края элементов должно быть проведено по одной линии: вертикально, горизонтально или по центру.

Текст уместнее выравнивать по правой или левой стороне, чем центровать.

- *Принцип контрастности* (заключается в демонстрации иерархии между элементами слайда за счет изменения цвета, размера линий, формы и расположения в пространстве).

Жирный, курсив, подчеркивание.

Использовать **Жирный, курсив, подчеркивание** предпочтительнее для коротких слов и фраз. При этом выделение **жирным** предпочтительнее в сравнении с др. методами, так как добавляет минимальный уровень «шума» на слайд, однако в меньшей степени замечается. **Подчеркивание** добавляет шум (увеличивает коэффициент помех) и снижает читабельность.

1. Шрифт.

Короткое слово из заглавных букв читается ЛЕГКО и может быть использовано в ключевых словах или в подписях к графикам. Не стоит перегружать презентацию различными шрифтами.

2. Цвет.

Цвет как способ выделения должен использоваться умеренно и только совместно с др. методами (например, цвет + жирный шрифт).

Для презентации **MS PowerPoint** необходимо выбирать не более трех основных цветов и четырех контрастных. Три основных цвета будут использованы для фона, заголовков, текста и основных изображений. Все остальные избранные цвета должны быть использованы в схемах, графике, клипах и др. изображениях. Дополнительные цвета могут с помощью «цветового колеса».

- *Принцип повторения* как сохранение единого стиля во всех слайдах.

Повторение элементов дизайна в каждом слайде дает четкое ощущение единства, последовательности и согласованности всей презентации. Принцип повторения помогает аудитории изучать новые понятия и тенденции, демонстрирует, что презентация разработана как единое целое, а не создана из разрозненных элементов.

Презентации, формируемые в рамках аудиторного процесса внеаудиторного процесса программы повышения квалификации «Актуальные и проблемные вопросы государственной политики в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности», могут востребовать в качестве повторяющегося элемента левое зеленое поле слайда с элементами символики программы, заказчика или исполнителя

- *Принцип повторения* как сохранение единого стиля во всех слайдах.

Повторение элементов дизайна в каждом слайде дает четкое ощущение единства, последовательности и согласованности всей презентации. Принцип повторения помогает аудитории изучать новые понятия и тенденции, демонстрирует, что презентация разработана как единое целое, а не создана из разрозненных элементов.

Критерии оценки выполненной работы. Оценка презентации базируется как на экспертизе представленных слайдов, так и публичного выступления. В качестве критериев оценки презентации могут быть следующие:

- Представление цели презентации и гипотезы исследования
- Наличие плана презентации и логической последовательности слайдов
- Содержание, информативность и одновременно лаконичность слайдов и заголовков
- Объем анализируемой и представляемой информации
- Соответствие иллюстраций замыслу и материалу
- Наличие единого стиля в представлении слайдов
- Обоснованный выбор фона, цвета, анимации и шрифта
- Манера представления презентационных материалов и реагирование докладчика на формируемые аудиторией вопросы
- Следование регламенту публичной презентации
- Активации внутриаудиторного взаимодействия и обратной связи

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Колесникова, Н.Л. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Н.Л. Колесникова. - 10-е изд., стер. - Москва : Флинта: Наука, 2015. - 152 с.	3 – 4	5	18	
2.	Михальская, А.К. Педагогическая риторика [Текст] : учебное пособие / А.К. Михальская. - 2-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 379 с. [есть и др. изд.]	1 – 4	5	24	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Деловое общение. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие / сост. И.Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 431 с.	3,4	5	24	
2.	Риторика. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : сборник студенческих работ / под ред. Т. Бухтиной. - М. : Студенческая наука, 2012. - 1637 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228058 (дата обращения: 15.10.2016).	1-4	5	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 15.10.2016).
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru> , свободный (дата обращения: 15.10.2016).
3. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
4. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2016).
6. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2016).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

- 1) Logicalfallacies [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://www.logicalfallacies.info/> (дата обращения: 15.10.2016).
- 2) Грамота.ру [Электронный ресурс] : портал. – Режим доступа: <http://new.gramota.ru/> (дата обращения: 15.10.2016).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся *отсутствуют.*

6.3. Требования к специализированному оборудованию *отсутствуют*

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Семинар	<p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяется особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме.</p> <p>При проведении аудиторных занятий необходимо активизировать речь студентов. Они должны как можно больше говорить, выступать, оценивать речевые произведения сокурсников под руководством преподавателя.</p>
Практикум	<p>Практикумы предполагают проведение тренинговых занятий, комплексов упражнений по отработке коммуникативных навыков. Предполагается, что студенты не только активно включаются в проведение практикума и выполняют предложенную программу действий, но и самостоятельно отработывают комплексы упражнений. Необходима также самостоятельная работа по составлению индивидуальной программы совершенствования техники речи.</p>
Подготовка к зачёту	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендованную литературу и др.</p> <p>Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их для решения практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.</p> <p>В период подготовки к зачету нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На консультации перед зачетом студентов познакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.</p>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео)
2. проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. использование слайд-презентаций при проведении практических **занятий**.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса *отсутствуют*.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Коммуникация и общение: психологические и социальные основы.	ОК-3 ОК-4 ПК-9	зачёт
2.	Функциональные стили речи.		
3.	Общие этические принципы и характер профессионального общения.		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<i>знать</i>	
		сущностные характеристики коммуникации	ОК3 З1
		- понимать социальное и культурное значение и роль коммуникации в жизнедеятельности человека	ОК3 З2
		- нормы профессионального общения	ОК3 З3
		<i>уметь</i>	
		осуществлять межличностное взаимодействие	ОК3 У1
		- грамотно вести деловую переписку	ОК3 У2
		- соблюдать нормы речевой коммуникации	ОК3 У3
		<i>владеть</i>	
		- навыками анализа различных социокультурных феноменов	ОК3 В1
		- навыками устной коммуникации	ОК3 В2
- навыками письменной коммуникации	ОК3 В3		
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<i>знать</i>	
		- особенности командного взаимодействия	ОК4 З1
		- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК4 З2
		- трактовку понятия толерантность	ОК4 З3
		<i>уметь</i>	
		- учитывать в профессиональной деятельности роль социально значимых процессов и явлений,	ОК4 У1
- ориентироваться в системе ценно-	ОК4 У2		

		стей, особенностях общественно-политической жизни	
		- организовать командную работу	ОК4 У3
		<i>владеть</i>	
		- навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ОК4 В1
		- технологией командообразования	ОК4 В2
		- навыками формирования толерантного отношения	ОК4 В3
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<i>знать</i>	
		- основные потребности и психофизиологические возможности человека,	ПК9 31
		- особенности социальных проявлений индивидуально-психологических свойств	ПК9 32
		- способы диагностики индивидуально-психологических свойств человека	ПК9 33
		<i>уметь</i>	
		- выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей	ПК9У1
		- учитывать основные психологические особенности потребителя	ПК9У2
		- организовать сервисную деятельность с учётом человеческого фактора	ПК9У3
		<i>владеть</i>	
		- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами	ПК9 В1
		- технологией диагностической деятельности	ПК9 В2
- оценкой потребительской активности	ПК9 В3		

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЗАЧЁТ)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Дайте трактовку понятия <i>социокультурная коммуникация</i> . Какова специфика в профессиональной деятельности?	ОК3 31 ОК3 32
2.	Дайте характеристику делового и научного стилей русского языка. Какова специфика их употребления в устной и письменной речи?	ОК3 31, ОК3 У1, ОК3 У2, ОК3 У3
3.	Речевые нормы в деловой сфере. Дайте характеристику их особенностей.	ОК3 33, ОК4 У1, ОК3 В2
4.	Культура публичного выступления.	ОК3 31, ОК3 У1, ПК9 31
5.	На каких принципах базируются правила "сетевого" этикета?	ОК4 31, ОК4 У1
6.	Перечислите стили общения	ОК3 31, ОК3 У1

7.	Подготовьте публичное выступление, соблюдая требования классического риторического канона. Тема и тезис.	ОК4 31, ОК4 32, ОК4 33 ОК4 У1, ОК4 В1, ОК4 В2, ОК4 В3, ПК9 31
8.	Назовите смысловые модели (топы), приведите примеры их употребления.	ОК3 31, ОК3 У1, ПК9 31
9.	Представьте структуру доказательства; назовите способы доказательства, виды аргументов. Приведите примеры ошибок в доказательстве.	ОК3 31, ОК3 У1, ОК3 В3, ПК9 31
10.	Проанализируйте требования риторики и технологии коммуникативного воздействия.	ОК4 31, ОК4 У1, ПК9 31
11.	Приведите примеры применения правил организация продуктивной дискуссии: ее участники, этапы развития.	ОК3 31, ОК4 У1, ПК9 31
12.	Проанализируйте правила проведения современной деловой беседы.	ОК4 31, ОК4 У1, ОК4 У2, ПК9 31
13.	Приведите примеры применения правил продуктивного спора.	ОК3 31, ОК3 У1, ПК9 31, ОК4 У3
14.	Дайте характеристику межличностного общения: понятие и виды. Назовите основные тактики и виды общения	ОК4 31, ОК4 32, ОК4 33 ОК4 У1, ПК9 31
15.	Дайте характеристику речевой деятельности. Назовите виды речевой деятельности	ОК3 31, ОК4 У1,
16.	Приведите примеры применения невербальных средств общения.	ОК4 31, ОК3 У1,
17.	Дайте определение понятиям: <i>этика делового общения</i> . Перечислите виды деловой документации.	ОК3 31, ОК3 У1, ОК4 32
18.	Дайте характеристику функций профессионального общения.	ОК4 31, ОК4 У1, ОК4 У2
19.	Проанализируйте специфику профессионального общения.	ОК4 У3, ПК9 31 ПК9У2
20.	Приведите примеры видов и способов речевой манипуляции.	ОК4 31, ОК4 У1
21.	Зайдите в справочную службу портала Грамота.ру. Приведите примеры решения вопросов словоупотребления в деловой сфере.	ОК4 31, ОК4 У1, ПК9 31
22.	Выделите социально-психологических особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Как это влияет на формирование культуры общения и поведения	ОК4 32, ОК4 У2 ОК4 У3, ОК4 В1 ОК4 В2, ОК4 В3
23.	Объясните особенности социальных проявлений индивидуально-психологических свойств. Как это определяет речевую культуру	ПК9 32, ПК9 33, ПК9У2, ПК9У3 ПК9 В2, ПК9 В3
24.	Разработайте индивидуальную программу повышения речевой культуры.	ОК4 У1, ПК9 31, ПК9 У1,
25.	Составьте глоссарий руководителя учреждения сервиса, учитывая трудности словоупотребления.	ОК3 У1, ПК9 У1, ПК9 В3, ОК4 У3
26.	Дайте определение понятиям: <i>профессиональное общение</i> . Какие правила разговора по телефону необходимо соблюдать в деловом общении?	ОК3 У1, ПК9 31, ПК9 У1,
27.	Дайте определение понятиям: <i>этика делового общения</i> . На каких принципах базируются правила "сетевой" этикета?	ОК4 У1, ПК9 31, ПК9 В1,

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Социокультурная коммуникация** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.