

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П.П. Скляр
«20» _____ 2023г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«УБЕЖДАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ
ПРАКТИКАХ»**

По направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью
Магистерская программа: «Современные социально-гуманитарные
технологии работы с молодежью»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью. – 21 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. №82.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «___» _____ 20__ г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование готовности к убеждающей коммуникации для решения задач профессиональной деятельности.

Задачами данного курса является:

сформировать у студентов представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности;

выработать навыки и умения организации и проведения различных форм убеждающей коммуникации;

научить разбираться, в сущности, видах убеждающей коммуникации, технологиях и приемах убеждающей деловой коммуникаций в сфере социальной работы;

сформировать социально-коммуникативные компетенции для выполнения различных видов профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» входит в обязательную часть учебного плана. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются наличие у студентов компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик: предмета, целей, задач, понятийного аппарата профессиональной деятельности в социальной сфере; принципы, методы и содержание основных технологий организации профессиональной деятельности в социальной сфере; сущность и специфику технологического процесса, его структуру, ресурсы, условия реализации в учреждениях социальной сферы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Технологии работы с объединениями и организациями молодежи» и служит основой для освоения дисциплин «Социально-педагогические технологии работы с талантливой молодежью», «Технологии помощи молодежи в кризисных и экстремальных ситуациях».

Курс «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 39.04.03 Организация работы с молодежью.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов; УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	знать: сущность убеждающей коммуникации; виды деловой коммуникации и их особенности применения в командной работе; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в команде; уметь: эффективно применять основные технологии и приемы коммуникации командной работы в своей профессиональной деятельности; владеть: навыками деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности в коллективе; реализации деловой командной коммуникации в социальной сфере;
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	знать: технологии и приёмы эффективной убеждающей коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы; уметь: учитывать психологические и культурологические особенности различных категорий молодежи при организации коммуникативного процесса в сфере социальной работы; владеть: навыками толерантного применения социально-психологических аспектов деловой коммуникации с учетом социокультурных традиций различных народов.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)		144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	48		20
в том числе:			
Лекции	24		8
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	24		12
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	96		124
Форма аттестации	зачет		зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сущность и виды убеждающей коммуникации.

Сущность убеждающей коммуникации: определение и ключевые характеристики. Типы убеждающей коммуникации: вербальные и невербальные аспекты. Убеждающая коммуникация в различных контекстах: от бизнеса до личных отношений. Модели убеждающей коммуникации: теоретические подходы и их применение. Теоретические модели (например, модель ЭЛМ, модель Фишбейна и Азид в контексте убеждения). Роль аргументации в убеждающей коммуникации: виды и стратегии. Эмоциональная убеждающая коммуникация: как эмоции влияют на восприятие. Техники и приемы убеждающей коммуникации: от манипуляции до честной убежденности. Убеждение и изменение поведения: как коммуникация может влиять на действия. Влияние культуры на убеждающую коммуникацию: различия в подходах. Критический анализ успеха убеждающей коммуникации: кейс-стадии и практические примеры.

Тема 2. Коммуникативная компетентность личности в социальной работе.

Понятие и структура коммуникативной компетентности в социальной работе. Роль активного слушания в социальной работе: как коммуникативная компетентность влияет на взаимодействие. Коммуникативные барьеры в социальной работе: причины и способы их преодоления. Вербальная и невербальная коммуникация в социальной работе: их влияние на взаимодействие. Эмоциональный интеллект как компонент коммуникативной компетентности социального работника. Конфликтные ситуации в социальной работе: коммуникативные стратегии для их разрешения. Кросс-культурная коммуникация в социальной работе: вызовы и стратегии. Роль группы поддержки: развитие коммуникативных навыков через взаимодействие. Профессиональная этика в коммуникации: как она влияет на общение в социальной работе. Использование технологий в коммуникации социальных работников: плюсы и минусы.

Тема 3. Проблема коммуникативной компетентности.

Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, веде-

ние деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в средствах массовой информации.

Тема 4. Технология эффективной деловой коммуникации.

Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград.

Тема 5. Механизмы и способы влияния.

Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата деловой коммуникации.

Тема 6. Риторические навыки в сфере социальной работы.

Основы риторики: как формируются навыки убеждения в социальной работе. Коммуникация как ключевой инструмент в социальной работе: роль риторики. Этика общения в социальной работе. Риторические аспекты убеждения. Стратегии убеждения в социальной работе. Риторика в конфликтных ситуациях. Преодоление разногласия в социальной работе. Кросс-культурные аспекты риторики в социальной работе. Убеждение в многообразном обществе. Навыки публичных выступлений для социальных работников. Убеждение через речь. Интернет и социальные сети. Новые риторические возможности для убеждения в социальной работе. Изучение влияния невербальных коммуникаций на риторические навыки в социальной работе.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность и виды убеждающей коммуникации	4	-	1
2	Коммуникативная компетентность личности в социальной работе	4	-	1
3	Проблема коммуникативной компетентности	4	-	1
4	Технология эффективной деловой коммуникации	4	-	1
5	Механизмы и способы влияния	4	-	2
6	Риторические навыки в сфере социальной работы	4	-	2
Итого:		24	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность и виды убеждающей коммуникации	4	-	2

2	Коммуникативная компетентность личности в социальной работе	4	-	2
3	Проблема коммуникативной компетентности	4	-	2
4	Технология эффективной деловой коммуникации	4	-	2
5	Механизмы и способы влияния	4	-	2
6	Риторические навыки в сфере социальной работы	4	-	2
Итого:		24	-	12

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность и виды убеждающей коммуникации	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	20
2	Коммуникативная компетентность личности в социальной работе	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	20
3	Проблема коммуникативной компетентности	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	20
4	Технология эффективной деловой коммуникации	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	20
5	Механизмы и способы влияния	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	20
6	Риторические навыки в сфере социальной работы	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	16	-	24
Итого:			96	-	124

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное

и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Викулова Л. Г. Коммуникация. Теория и практика / Л. Г. Викулова, М. Р. Желтухина. – М.: Изд. Дом ВКН, 2020. – 336 с. – ISBN 978-5-7873-1738-1 – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/427587>

2. Косова Ю. А. Деловые коммуникации. Технологии общения: сборник практических заданий. / Ю. А. Косова 2021 -127 с. – ISBN 978-5-93916-893-9. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/397492>

б) дополнительная литература

1. Павлова Л. Г. Убеждающее воздействие в сфере делового общения / Л. Г. Павлова. М.: РИОР, 2023. – 162 с. – ISBN 978-5-369-01907-8. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/442509>

2. Саломе, Жак Избавься от одиночества. Как говорить правильно. Что мы говорим. Измени свои слова (комплект из 4 книг) / Жак Саломе и др. - М.: ИГ "Весь", Спб, 2023. - 337 с. - URL: <https://psychojournal.ru/books/2031-zhak-salome-silvi-galland-izbavsvya-ot-odinochestva-chudo-obscheniya.html>

3. Матвеев А. С. Проблемы убеждающей коммуникации А.С. Матвеев. //Гуманитарные науки. – 2013. – №5. С. 23-29. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ubezhdayuschaya-kommunikatsiya>

в) методические рекомендации:

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» для студентов магистров очной формы обучения по направлению подготовки 39.04.03 «Организация работы с молодежью» / Сост.: Чумак

Н.И.– Луганск: Изд-во Луганского национального университета имени Владимира Даля, 2019. – 24 с.

г) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.пф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Убеждающая коммуникация в социальных практиках» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Убеждающая коммуникация в социальных практиках»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Пороговый	знать: сущность убеждающей коммуникации; виды деловой коммуникации и их особенности применения в командной работе; пути формирования и критерии оценки коммуникативной компетентности личности в команде;
Основной		Базовый	уметь: эффективно применять основные технологии и приемы коммуникации командной работы в своей профессиональной деятельности;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками деловой коммуникации в обеспечении эффективности трудовой деятельности в коллективе; реализации деловой командной коммуникации в социальной сфере;
Начальный	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Пороговый	знать: технологии и приёмы эффективной убеждающей коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; основы риторического мастерства; методику формирования и развития коммуникативных навыков в сфере социальной работы;
Основной		Базовый	уметь: учитывать психологические и культурологические особенности различных категорий молодежи при организации коммуникативного процесса в сфере социальной работы;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками толерантного применения социально-психологических аспектов деловой коммуникации с учетом социокультурных традиций различных народов.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов	Тема 1-6	ОФО, ЗФО – 1 семестр
			УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Тема 1-6	
2	УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	Тема 1-6	ОФО, ЗФО – 1 семестр
			УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Тема 1-6	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компе- тенции	Индикаторы дости- жений компетенции	Планируемые результаты обуче- ния по дисциплине	Контро- лируемые темы учебной дисци- плины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3.	УК-3.1. УК-3.2.	знать: сущность убеждающей комму- никации; виды деловой комму- никации и их особенности при- менения в командной работе; пу- ти формирования и критерии оценки коммуникативной компе- тентности личности в команде; уметь: эффективно применять основные технологии и приемы коммуни- кации командной работы в своей профессиональной деятельности; владеть: навыками деловой коммуника- ции в обеспечении эффективно- сти трудовой деятельности в коллективе; реализации деловой командной коммуникации в со- циальной сфере;	Тема 1-6	доклад, со- общение, тестовые задания, разноуров- невые зада- чи и зада- ния, практи- ческое (при- кладное за- дание)
2.	УК-5.	УК-5.1. УК-5.2.	знать: технологии и приёмы эффектив- ной убеждающей коммуникаций с учетом социокультурных осо- бенностей; основы риторическо- го мастерства; методику форми- рования и развития коммуника- тивных навыков в сфере соци- альной работы; уметь: учитывать психологические и культурологические особенности различных категорий молодежи при организации коммуникатив- ного процесса в сфере социаль- ной работы; владеть: навыками толерантного приме- нения социально- психологических аспектов дело- вой коммуникации с учетом со- циокультурных традиций раз- личных народов.	Тема 1-6	доклад, со- общение, тестовые задания, разноуров- невые зада- чи и зада- ния, практи- ческое (при- кладное за- дание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками?
 - а) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;
 - б) Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключая нецензурные выражения и сленг;
 - в) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;
 - г) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии.
2. Какие формы делового общения являются допустимыми?
 - а) Вербальное общение;
 - б) Язык жестов;
 - в) Мимика;
 - г) Виртуальное общение;
 - д) Все перечисленные формы допустимы.
3. Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?
 - а) Нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника;
 - б) Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального;
 - в) Голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса;
 - г) Нет правильного ответа.
4. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства?
 - а) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.);
 - б) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;
 - в) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;
 - г) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.
5. Является ли внутренняя корпоративная документация (инструкции, распоряжения, памятки, объяснительные и т.д.) формой делового общения?
 - а) Нет, не является, поскольку знакомство с внутренней деловой документацией не подразумевает личного общения сотрудников;
 - б) Да, является, так как посредством документации происходит передача деловой информации;
 - в) Нет, не является. Внутренняя документация предназначена для исполнения, а не общения;
 - г) Внутренний документооборот компании не является формой делового общения.
6. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) Духовные идеалы партнера-адресата

- б) Когнитивные структуры партнера-адресата
 - в) Потребности и склонности партнера-адресата
 - г) Ценностные установки партнера-адресата
7. Какие существуют виды барьеров общения?
- а) межъязыковые;
 - б) мировоззренческие;
 - в) психологические;
 - г) соматические;
 - д) социальные;
 - е) технические.
8. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
- а) доброжелательность;
 - б) порядочность;
 - в) тактичность;
 - г) уважительность;
 - д) эгоизм.
9. Что из нижеперечисленного относится к стилям руководства?
- а) Политический
 - б) Либеральный
 - в) Демократический
 - г) Авторитарный
10. Высококультурный человек всегда:
- а) законопослушный, морально устойчивый;
 - б) потенциальный бездельник;
 - в) преступник;
 - г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - д) честлюбивый
11. Что является главной христианской добродетелью?
- а) вера;
 - б) любовь;
 - в) надежда;
 - г) сила;
 - д) смирение.
- Что относится к невербальным средствам делового общения?
- а) деловая переписка;
 - б) мимика; жесты;
 - в) профессиональный жаргон;
 - г) речевые конструкции;
 - д) социальные диалекты.
12. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?
- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
 - б) регулирование межгрупповых отношений;
 - в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
 - г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения.
13. Проксемика включает в себя...
- а) дистанцию и длительность общения
 - б) исходящие от человека запахи
 - в) направление и длительность взгляда
 - г) жесты, позы, мимику.
14. Способность держать себя, внешние формы поведения
- а) Этикет

- б) Стилъ
 - в) Манеры
 - г) Контроль.
15. Джордж Хоманс является основоположником ...
- а) психоаналитической теории
 - б) теории управления впечатлениями
 - в) теории обмена
 - г) теории символического интеракционизма.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)

(базовый уровень)

1. Основные принципы убеждающей коммуникации: теоретический обзор и практическое применение.
2. Роль эмоционального интеллекта в процессах убеждающей коммуникации.
3. Техники убеждающей коммуникации в социальном обслуживании: от теории к практике.
4. Модели убеждающей коммуникации в контексте работы с различными группами клиентов.
5. Психология убеждения: как мотивировать и влиять на клиентов в социальных практиках.
6. Этика убеждающей коммуникации: границы манипуляции и честности.
7. Кросс-культурные аспекты убеждающей коммуникации: вызовы и возможности.
8. Использование невербальной коммуникации для усиления убеждающего эффекта.
9. Психологические барьеры в коммуникации: как их преодолеть в социальных практиках.
10. Убеждающая коммуникация в кризисных ситуациях: стратегии и техники.
11. Роль рассказывания историй (сторителлинга) в убеждающей коммуникации.
12. Коммуникационные стратегии для работы с молодежью: особенности и эффективные практики.
13. Анализ успешных кампаний убеждающей коммуникации в социальном секторе.
14. Влияние цифровых технологий на процессы убеждающей коммуникации в социальных практиках.
15. Социальные медиа как инструмент убеждающей коммуникации: возможности и риски.
16. Понятие и роль убеждающей коммуникации в социальных взаимодействиях.
17. Ключевые техники и стратегии убеждающей коммуникации.
18. Эмоциональный интеллект и его влияние на убеждающую коммуникацию.
19. Психология убеждения: как мы принимаем решения.
20. Убеждающая коммуникация в контексте медиативного процесса.

21. Роль невербальной коммуникации в убеждении и влиянии.
22. Этика и моральные аспекты убеждающей коммуникации.
23. Убеждающая коммуникация в условиях мультикультурного общества.
24. Использование цифровых технологий для усиления убеждающего эффекта.
25. Кейс-стадии успешной убеждающей коммуникации в социальных проектах.
26. Стратегии убеждения для работы с различными возрастными группами.
27. Роль искусства рассказывать истории (сторителлинга) в убеждающей коммуникации.
28. Функции социальных медиа в процессе убеждающей коммуникации.
29. Психологические барьеры в коммуникации и способы их преодоления.
30. Анализ успешных социальных реклам с точки зрения убеждающей коммуникации.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

**3. Разноуровневые задачи и задания
(высокий уровень)**

1. Объясните, по каким признакам различают понятия «спор», «полемика», «дискуссия», «дебаты», «диспут», «конфликт», «ссора»?
2. Раскройте содержание терминов «позитивная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, альтернатива на переговорах, «нижняя граница уступок», «контрольный вариант».
3. Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров:
 - создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта;
 - отделите ваши личные отношения с партнером от задачи, которую надо решить;
 - сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях;
 - прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму;
 - придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач;
 - не расширяйте зоны противоречий.
4. Упражнение. Проанализируйте фрагмент рассказа И. Бунина «Ночной разговор» и определите, при помощи каких приемов крестьянин Федот сумел избежать штрафа, когда его коза была задержана на барском поле.

Барин увидел меня: «Ты что?» — «Да вот, говорю, мою козу ваш садовник на землянике прихватил. Дозвольте ее взять, убить». — «Уж не в первый раз, говорит, я тебя оштрафую на два цалковых». — «Согласен, говорю, с вами, виноват, подписываюсь в этом.

Такой грех, говорю, у меня ее завсегда две девки стерегут, а вчерась, как нарочно, сырых грибов, что ль, наелись, — катаются, блюют, а жена-то, признаться, тоже недоглядела, в пуньке лежала, на крик кричала — рука отнялась». Рассказываю ему, какая у меня коза яд, как меня съездили по уху за нее, — смеется, подобрел. «Сколько, говорю, ни преследую, никак не поймаю, а так хотел у вашей милости порошу попросить да у огородника ружью взять, из ружья ее пристрелить». Ну, он и дозволил взять козу за так.

5. Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
- 2) Как вы понимаете слова В. Шекспира: «Весь мир – театр. В нем женщины, мужчины – все актеры. У них свои есть выходы, уходы, И каждый не одну играет роль...»
- 3) Проанализируйте понятие «общение» и ответьте, почему жизнь человека невозможна без общения.

6. Ответьте на вопросы теста «Коммуникабельны ли вы?» (автор В.Ф. Ряховский) / Рогов Е.И. Психология общения. - М., 2001.

7. Ответьте письменно на вопросы:

Что означает «читать человека»?

Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?

Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатиям? Ответ проиллюстрируйте примерами.

Согласны ли Вы с утверждением, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений? Ответ поясните.

8. Проведите самодиагностику, используя диагностический материал «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».

9. Раскройте психологические особенности публичного выступления на деловом совещании.

10. Подберите методики для диагностирования стиля делового общения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству. «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

1. В шуточных правилах внутреннего распорядка одного учреждения было написано: «Первое правило. Начальник всегда прав. Второе правило. Если начальник не прав — смотри первое правило. Третье правило. На работе друзей нет. Четвертое правило. На работе нет мужчин и женщин — только сотрудники». Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих правилах? Какие особенности делового общения они отражают?
2. Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как Вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что менеджера играет окружение?
3. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля:
 - ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок;
 - подчеркнутая логичность изложения;
 - конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям;
 - стандартность, единообразие используемых средств;
 - использование специальной лексики, в том числе устаревшей;
 - преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.
4. Современные специалисты выделяют в составе русского литературного языка пять основных функциональных стилей: 1) научный, 2) официально-деловой, 3) публицистический, 4) разговорный, 5) художественный. В какой сфере общения используется каждый из них? Некоторые специалисты выделяют в качестве особой разновидности религиозный (церковный) стиль речи. Насколько целесообразным вы считаете выделение этого стиля? Какие его особенности вы могли бы отметить?
5. Какие этикетные формулы заменяют в служебных документах обычные для бытового общения формулы «Здравствуйте», «Добрый день», «Привет», «До свидания»?
6. Какие личностные и профессиональные качества должны быть у человека, профессионально работающего с документами? Сможете ли Вы стать хорошим менеджером по документационному обеспечению? Кто из студентов вашей группы смог бы стать хорошим менеджером по документационному обеспечению?
7. Придумайте способы манипулятивного воздействия, которые позволят вам попасть на киносеанс при отсутствии билета. Представьте себя:
 - а) молодой симпатичной девушкой;
 - б) женщиной средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
 - в) сурового вида пожилой женщиной;
 - г) пожилым мужчиной интеллигентного вида
8. Деловая игра «Манипуляция и реакция на нее». Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему — найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:
 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
 2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.
9. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то что бы вы предприняли сейчас?
10. Раскройте содержание следующих понятий: «стратегия» и «тактика» выступления оратора, «основной тезис» и «аргументы» в речи оратора, композиция выступления. Представьте, что вам надо убедить Ученый совет в том, чтобы увеличить количество

учебных часов на изучение деловой коммуникации, и определите свой основной тезис, подберите аргументы, определите стратегию.

11. Как лучше поступить в следующих нестандартных ситуациях:

- выступающий «сбил с мысли», не помнит, о чем следует сказать дальше;
- оратор в конце выступления заметил, что пропустил важную мысль;
- выступающий неправильно сформулировал мысль, произнес не то слово.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

**5. Оценочные средства для промежуточной аттестации
(зачет)**

1. Убеждающая коммуникация, ее задачи и функции.
2. Убеждающий 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 убеждающей коммуникации.
7. Стороны убеждающей коммуникации.
8. Проблема непонимания в убеждающей коммуникации.
9. Стили взаимодействия в процессе убеждающей коммуникации.
10. Уровни убеждающей коммуникации.
11. Барьеры в убеждающей коммуникации.
12. Виды убеждающей коммуникации и их характеристика.
13. Виды и функции деловых переговоров. Механизмы убеждающей коммуникации в деловых переговорах.
14. Деловые совещания и их характеристика.
15. Психологические особенности публичного убеждающего выступления на деловом совещании.
16. Убеждающая коммуникация в деловых беседах
17. Приемы убеждающей коммуникации в деловых дискуссиях, «круглых столах»
18. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг и их характеристика.
19. Убеждающая коммуникация при удалённом контакте.
20. Особенности межкультурной убеждающей коммуникации.
21. Виды убеждающих коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы.
22. Эффективная и неэффективная убеждающая коммуникация.
23. Правильность, ясность и уместность как основные качества убеждающей коммуникации.
24. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие убеждающей коммуникативной компетентности.
25. Этические принципы и речевой этикет в убеждающей коммуникации.

26. Национальные особенности речевого этикета в убеждающей коммуникации
27. Соблюдение норм речевого этикета в убеждающей коммуникации
28. Типы речевой культуры в убеждающей коммуникации
29. Особенности использования элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа речи в убеждающей коммуникации
30. Коммуникативные компетенции в сфере социальной работы.
31. Технологии эффективной убеждающей коммуникации в сфере социальной работы.
32. Механизмы и способы влияния в ходе деловой коммуникации.
33. Фиксация результата и оценка результативности убеждающей коммуникации.
34. Разрешение и предотвращение конфликтов в ходе убеждающей коммуникации.
35. Распознавание манипуляций и скрытого управления, их нейтрализация в ходе убеждающей коммуникации.
36. Противостояние давлению со стороны в ходе убеждающей коммуникации.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «Зачет»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)