

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Коммуникативное взаимодействие»**

**Направление 38.04.02 Менеджмент
Программа "Маркетинг, реклама и связи с общественностью"**

Квалификация (степень) выпускника – магистр

**Год начала подготовки – 2023
Форма обучения – очная**

Утверждена в составе ОПОП.

Составители: к.э.н., доцент кафедры менеджмента, маркетинга и туризма Наниева Л.В.

Владикавказ

2023

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы. (72 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	1
Семестр	1
Лекции	-
Практические занятия	36
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	36
Самостоятельная работа	36
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	72 час.

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативное взаимодействие» :

- усвоение студентами различных теорий коммуникативного взаимодействия и умение применять их в практике делового общения;
- преодоление барьеров в коммуникации;
- моделирование ситуации деловых переговоров;
- усвоение основных правил и формул ведения делового общения;
- овладение принципами установления контакта и навыками ведения служебных телефонных разговоров.
- овладение различными тактическими приемами и стратегическими моделями коммуникативного взаимодействия

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Коммуникативное взаимодействие» относится к дисциплинам Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.ДВ.01.01.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);

Способен осуществлять сбор, обработку и анализ маркетинговой информации для обеспечения управленческих решений в области маркетинга (ПК-2).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции	Планируемые результаты обучения, соответствующие
-------------	--

Код	Формулировка	формируемым компетенциям ОПОП		
		Знать:	Уметь	Владеть:
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> - литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации; - поведенческие модели и сложившуюся картину мира носителей языка основные различия письменной и устной речи; основные факты истории, реалии, имена, достопримечательности, традиции страны изучаемого языка. 	<ul style="list-style-type: none"> -основные лексические единицы, ситуационные особенности их употребления; - распознавать и продуктивно использовать лексику сферы делового и бытового общения, выбирать адекватную формулу речевого этикета в бытовой, учебно-социальной сфере общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - практический опыт составления текстов на государственном языке, опыт перевода текстов с иностранного языка на русский и с русского на иностранный, а также опыт бесед на государственном и иностранном языках; -межкультурной коммуникативной компетенцией в разных видах речевой деятельности: профессиональной и деловой сферах общения.
ПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ маркетинговой информации для обеспечения управленческих решений в области маркетинга	<ul style="list-style-type: none"> -методы проведения маркетингового исследования; - основные принципы системного анализа; -основные методы прогнозирования конъюнктуры различных рынков товаров и услуг -особенности и закономерности формирования конъюнктуры рынков товаров и услуг; - нормативные и правовые акты, регулирующие маркетинговую 	<ul style="list-style-type: none"> -составлять точное техническое задание для выполнения маркетингового исследования. -Подготавливать комплексный план проведения маркетингового исследования 	<ul style="list-style-type: none"> - методами подготовки и проведения маркетингового исследования; - методами сбора и обработки маркетинговой информации для проведения маркетинговых исследований

		деятельность		
--	--	--------------	--	--

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

№ недели	Наименование тем (вопросов) изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа		Форма контроля	Литература
		Лекции, часов	Практические (семинарские) занятия,	Содержание	Часы		
1.	Специфика и функции коммуникативных взаимодействий		4	Установление контакта с партнерами	4	Работа на семинарских и практических занятиях	[1], [2], [3], [4] [7]
2.	Вербальные и невербальные средства коммуникаций		4	Стратегия «мягкой» и «жесткой позиции»	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1], [2], [3], [4] [6]
3.	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности		4	Коммуникативное пространство и его организация	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты	[1], [2], [3], [4] [6]
4.	Барьеры, возникающие при общении и способы их		4	Работа с возражениями партнера	4	Работа на семинарских и практических занятиях.	[1], [2], [3], [4]

	преодоления						
5.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере		4	Деловой этикет	4	Работа на семинарских и практических занятиях. Деловая игра	[1], [2], [3], [4] [9]
6.	Переговоры как искусство коммуникативного взаимодействия		4	Преодоление барьеров в общении	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты. Деловая игра	[1], [2], [3], [4] [9]
7.	Приемы деловых коммуникаций		4	Позиция слушающего. Позиция говорящего	4	Работа на семинарских и практических занятиях. Деловые игры	[1], [2], [3], [4] [8]
8.	Телефонные переговоры как форма коммуникативного взаимодействия		4	Механизмы коммуникативного воздействия в условиях конфликта	4	Работа на семинарских и практических занятиях, доклады и рефераты. Деловая игра	[1], [2], [3], [4]
9.	Имидж делового человека		4	Тактика завершения переговорного процесса	4		[1], [2], [3], [4] [8]
10.	Итого		36		36		

Примечания:

– Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

– В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися

высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относятся: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу магистрантов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний \

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков магистрантов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию.

Формами текущего контроля могут быть *опросы на семинарских, практических и лабораторных занятиях, а также короткие (например, до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Критерии формирования оценок.

Практические занятия

Практические занятия призваны сформировать у магистранта практические навыки планирования основных параметров деятельности предприятий разной отраслевой принадлежности и организационно-правовых форм.

Целями практических занятий являются: 1) более глубокое знакомство с некоторыми узловыми вопросами соответствующего раздела; 2) обретение навыков научно-исследовательской работы; 3) выработка умения самостоятельно и критически подходить к

решению проблемной ситуации; 4) формирование общекультурных и профессиональных компетенций курса.

Критерии формирования оценок.

Максимальное количество баллов за работу на практическом занятии – 5 баллов.

5 балла – студент хорошо разбирается в обсуждаемом материале, демонстрирует умение самостоятельно решать проблемную ситуацию, приходит к самостоятельным аргументированным выводам и отстаивает свою точку зрения, соблюдает нормы литературной речи, активно участвует в работе группы на занятии.

4 балла – студент разбирается в обсуждаемом материале, демонстрирует умение находить подходы к решению проблемной ситуации, приходит к самостоятельным аргументированным выводам, не проявляет активность в работе группы на семинаре.

3 балла – студент неполно владеет материалом, при изложении фактического материала допуская отдельные неточности, знает материал и различные точки зрения по обсуждаемой проблеме, но возникают трудности с их анализом, демонстрирует понимание проблемной ситуации, умеет излагать собственную позицию, но не все выводы носят доказательный характер.

Вопросы для подготовки к зачету

Специфика управленческого общения

2.Техника постановки вопросов

3.Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения

4.Вербальные средства общения: форма и содержание.

5.Вербальный этикет.

6.Визитная карточка делового человека.

7.Деловая беседа

8.Деловая переписка.

9.Деловой этикет.

10.Деловые встречи и переговоры.

11.Динамика возникновения и развития конфликта.

12.Документальное обеспечение делового общения.

13.Работа с возражениями

14.Виды коммуникативных барьеров.

15.Конфликты, их предупреждение и разрешение.

16.Методы слушания и восприятия информации.

17.Национальные особенности деловой этики.

18.Невербальное общение в системе социальной коммуникации.

19.Общение как взаимодействие и взаимосвязь.

20.Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.

21.Общение по телефону.

22.Организация деловых совещаний.

23.Особенности общения через переводчика.

24.Методы и способы аргументирования.

25.Правила формулировки устных распоряжений.

26.Правила ведения деловых переговоров.

27. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
28. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
29. Рекламная деятельность.
30. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
31. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
32. Сущность стиля общения.
33. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.
34. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
35. Факторы зрелости рабочей группы.

Тематика рефератов

1. Основные составляющие социальной коммуникации.
2. Основные методологические направления в коммуникации: бихевиоризм, символический интеракционизм, феноменологизм, функциональный подход, структурализм, технологический детерминизм и др.
3. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
4. Природа невербальной коммуникации.
5. Невербальные средства в деловой разговорной практике.
6. Понятие дискурса в теории коммуникации.
7. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе.
8. Коммуникативные системы кино и телевидения.
9. Мифологическая и художественная коммуникации.
10. Языковая личность.
11. Сущность и функции межличностной коммуникации.
12. Способы воздействия в межличностной коммуникации.
13. Массовая коммуникация.
14. Теории массовой коммуникации в отечественных и зарубежных исследованиях.
15. Средства массовой коммуникации и средства массовой информации.
16. Массовая коммуникация и реклама.
17. Массовая коммуникация и речевая деятельность.
18. Международные информационные потоки.
19. PR как вид коммуникации.
20. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях.
21. Особенности рекламной коммуникации.
22. Коммуникация в сфере политики.
23. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
24. Формирование глобального информационного общества.
25. Информационно - коммуникативное общество.
26. Семиотический аспект теории социальных коммуникаций.
27. Знак и символ в социальных коммуникациях.
28. Лингвистический уровень коммуникации.
29. Коммуникативная личность.
30. Общение как обмен информацией.
31. Интерактивная сторона общения.

32. Стандартизация в социальных коммуникациях.
33. Этикет и межличностное общение.
34. Личность и коммуникация.
35. Социологические методы исследования коммуникации.
36. Интернет как коммуникативная система.
37. Средства массовой информации как фактор формирования общественного сознания.
38. Манипулятивные технологии в системах массовой коммуникации.
39. Сущность и функции межличностной коммуникации.
40. Условия эффективности межличностной коммуникации.
41. Коммуникативные конфликты и способы их разрешения.
42. Социологические методы исследования социальной коммуникации.
43. Способы манипуляции в межличностной коммуникации.
44. Деловая коммуникация.
45. Игровые формы коммуникации: история и современная культура.
46. Ораторское искусство и эффективность коммуникации.
47. Теория аргументации и тактика переговорных отношений.
48. История и практика пропаганды (коммуникативный аспект)

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
1. КАЧЕСТВО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (РЕФЕРАТА, ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБЗОРА)		
1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1
Общая оценка за выполнение ИР		2
II. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
III. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5

Общая оценка за ответы на вопросы	1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ	5

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	4	3	2 (требует доработки)	1
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

КОММУНИКАТИВНО-ТРЕНИНГОВАЯ ИГРЫ

Тема: Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.

1. Проблема тренинга.

Общение всегда было значимым в жизни человека и его личностном развитии. Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить.

В структуре межличностного общения выделяют основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга. Поэтому важно уметь общаться, грамотно доносить свои мысли, что бы тебя могли понять.

Цель тренинга: Развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- отработать навыки убеждения

- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения.

Требование к участникам: Тренинг рассчитан на студентов.

Количество 10-16 человек.

План тренинга

1. Орг. Момент 1 минута

2. Вступительная беседа 2 минуты.

3.Разминка:

Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

Цель: Знакомство участников тренинга друг с другом.

Упражнение «Семь богатырей» (20 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

4.Основная часть:

Упражнение «Завтрак с героем» (30 минут)

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Цель: узнать о способах поднятия настроения.

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Оборудования: таблички с именами, для котов.

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Цель: развитие умения невербального средства общения. Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут) Цель: обучить эффективным способам общения. Перерыв 30 минут.

Упражнение «Три закона общения» (20 минут)

Цель: развить навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.

Игра «Салки обнималки» (10 минут)

Цель: Разрядка, взаимовыручка, «спасающий физический контакт».

Требование: Просторное, безопасное помещение.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

Упражнения «Умение слушать» (25 минут)

Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние.

Ознакомление с приемами слушания.

5. Орг. Конец:

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута) Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.

Беседа: 5 минут.

6.Рефлексия: 5 минут

Здравствуйте! Меня зовут ... Сегодня я проведу для Вас тренинг, который будет посвящен общению.

Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами.

Общение это обмен сведениями с помощью языка или жестов. Общение это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Давайте познакомимся с вами, для этого мы представимся друг другу.

Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь. Например он может попытаться ответить на такие вопросы:

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия (5 минут)

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Ели нет, почему?

Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Двигается вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас. Самое основное это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре. За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

Сейчас мы потренируемся убеждению.

Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия (10 минут)

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого. Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

Следующее упражнение «Завтрак с героем»

«Завтрак с героем» (30 минут)

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты. Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты. Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают

одного героя. А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение. Какие способы поднятия настроение есть, сейчас мы узнаем и за одно подвигаемся.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Мы сидим с вами в круге, нам нужно поставить еще один стул.

Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я счастлив». Следующий, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже», третий участник говорит: «А я учусь у... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения, затем все по аналогии повторяется сначала.

Повторять имена нельзя. Рефлексия: (5 минут)

Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

Наше следующее упражнение называется «Леопольд»

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных –прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости. В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты –опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он –безобидный Леопольд. Задача мыши –определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила. Рефлексия: (5 минут)

Вопросы для обсуждения.

Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и ту же фразу, слово можно сказать по-разному.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 56 баллов)	«Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<p><u>Компетенции не сформированы.</u></p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p><u>Компетенции сформированы.</u></p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, - точное знание

дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная:

1. **Коробейникова А. А.** Коммуникативный практикум: учебное пособие - Оренбург: ОГУ, 2022
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485663>
2. **Истратова О. Н., Эксакусто Т. В.** Психология эффективного общения и группового **взаимодействия**: учебное пособие - Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2022
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>

3. **Цахаев Р. К., Муртузалиева Т. В.** Маркетинг: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450722>
4. **Киселёв А. Г.** Теория и практика массовой информации : общество - СМИ - власть: учебник - Москва: Юнити-Дана, 2022
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436719>
5. Музыкант, В.Л. Управление брэнд-коммуникациями / В.Л. Музыкант ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – 2-е изд., доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 380 с. :
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=464162>

Дополнительная:

6. Корнилов Л.В., Фильчикова Н.Б. От глашатая до неона. М.: Знание, 2022.
7. Шмитт Б. Эмпирический маркетинг: Как заставить клиента чувствовать, думать, действовать, а также соотносить себя с вашей компанией. / Пер. с англ. К. Ткаченко. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2022.
8. Маркетинг: Учебник / А.Н.Романов, Ю.Ю.Карлюгов, С.А.Красильников и др.; под ред. А.Н.Романова. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2021
9. Картер Г. Эффективная реклама. Пер. с англ. М.: Прогресс, 2022.
10. Котлер Ф. Основы маркетинга. Пер. с англ. М.: Прогресс, 2021.
11. Лебедев А.Н., Бобовиков А.К. Экспериментальная психология в российской рекламе. М.: изд. центр «Академия», 2021.
12. Маркетинг / У. Руделиус и др. – М.: ДеНово, 2021.
13. Моисеева Н.К. Международный маркетинг: Учебное пособие. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2022.

в) Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы:

1. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).
2. Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>).
3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
4. Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
5. Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.
6. ЭБС"Консультант студента" ([https:// www.studmedlib.ru](https://www.studmedlib.ru)).
7. Статистическая база данных «Росстат» (<https://rosstat.gov.ru/>).
8. Электронная база данных Правительства РФ «Электронное правительство» (<https://www.google.com/url?q=https://rosstat.gov.ru>).

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

- eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.
- База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>
- Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.
- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.