

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ФАКУЛЬТЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО**  
**ОБРАЗОВАНИЯ**  
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ И БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЯ



ТВЕРЖДАЮ:

Директор по научно-методической  
работе

Е.И. Скафа

2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Деловое общение**

Направление подготовки: 51.03.06 Библиотечно-информационная  
деятельность -

Профиль подготовки:

Образовательная программа: бакалавриат

Квалификация: Академический бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная, в том  
числе с ускоренным сроком обучения

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

Декан факультета дополнительного и  
профессионального образования

«17» 04 Марченко Г.В.  
2020 г.  
МП

Программа учебной дисциплины Деловое общение составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) Донецкой Народной Республики (ДНР) по направлению подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР от 02.06.2016 г. № 590;

Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от «10» ноября 2017 г.;

учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:  
Старший преподаватель



Сидорова Е.О.

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры документоведения и библиотекovedения

Протокол № 7 от «18» 03.2020 г.

Заведующий кафедрой



Майборода Н.В.

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета дополнительного и профессионального образования

Протокол № 10 от «17» 04.2020 г.

Председатель учебно-методической  
комиссии факультета



Загорный М.П.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной профессионального цикла и входит в перечень вариативной части обязательных дисциплин направления подготовки: **51.03.06. Библиотечно-информационная деятельность**

Изучение дисциплины базируется на курсах «Этика», «Психология», «Библиотечная этика».

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>				
Направление подготовки	51.03.06. Библиотечно-информационная деятельность			
Профиль				
Образовательная программа	бакалавриат			
Квалификация	академический бакалавр			
Количество содержательных модулей				
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Вариативная часть профессионального блока			
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	зачет			
Показатели	очная форма обучения		заочная форма обучения	
	нормат. срок	ускор. срок	нормат. срок	ускор. срок
Количество зачетных единиц (кредитов)	3	2	3	2
Год подготовки	2	2	2	2
Семестр				
Количество часов	108	72	108	72
- лекционных	32	18	6	4
- практических, семинарских	32	36	6	4
- лабораторных				
- самостоятельной работы	44	18	96	64
в т.ч. индивидуальное задание				
Недельное количество часов,				
в т.ч. аудиторных				

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели и задачи

#### Целью учебной дисциплины

1. Дать представление о деловом общении на уровне современной науки и практического опыта.
2. Познакомить с теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения.
3. Познакомить студентов с навыками преодоления коммуникативных барьеров, кризисных коммуникаций профессиональной деятельности.

В соответствии с поставленной целью курс решает следующие задачи:

- дать знания о сущности, содержании, формах делового общения;

- сформировать умения по использованию техники делового общения в работе с различными категориями людей;
- способствовать формированию эффективных взаимоотношений в профессиональной деятельности.

**Требования к результатам освоения дисциплины.** Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ГОС ВПО ДНР по направлению подготовки 51.03.06. Библиотечно-информационная деятельность и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 51.03.06. Библиотечно-информационная деятельность:

***а) общекультурными компетенциями (ОК):***

наличием культуры мышления, способностью к общению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);

умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК- 2);

готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-3);

умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-5);

стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);

умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);

осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);

способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы (ОК-9);

использованием основных законов естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, применением методов математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования (ОК-10);

способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, осознанием опасности угрозы возникающих в этом процессе, соблюдением основных требований информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-11);

овладением основными методами, способами и средствами, получения, хранения, переработки информации, наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-12);

способностью работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);

***б) профессиональными (ПК)***

***производственно-технологическая деятельность:***

способностью создавать и предоставлять информацию, отвечающую запросам пользователей (ПК-1);

готовностью к взаимодействию с потребителями информации, готовность выявлять и качественно удовлетворять запросы и потребности, повышать уровень их информационной культуры (ПК-2);

способностью формировать документные фонды, базы и банки данных, обеспечивать их эффективное использование и сохранность (ПК-3);

готовностью к овладению перспективными методами библиотечно-информационной деятельности на основе информационно-коммуникационных технологий (ПК-4);

готовностью к освоению и предоставлению перспективного ассортимента библиотечных продуктов и услуг (ПК-5);

готовностью использовать правовые и нормативные документы как объекты организационно-управленческой деятельности (ПК-8);

***организационно-управленческой деятельности:***

готовностью принимать компетентные управленческие решения в профессионально-производственной деятельности (ПК-9);

готовностью к решению задач по организации и осуществлению текущего планирования, учета и отчетности (ПК-10);

способностью формировать и поддерживать рациональную систему документационного обеспечения управления (ПК-12);

готовностью использовать различные методы и приемы мотивации и стимулирования персонала (ПК-13);

готовностью выстраивать эффективные внутриорганизационные коммуникации (ПК-14);

способностью управлять профессиональными инновациями (ПК-15);

готовностью к социальному партнерству (ПК-17);

***проектная деятельность:***

способностью к участию в проектировании библиотечно-информационных услуг для различных групп пользователей (ПК-20);

готовностью к предпроектному обследованию библиотечных и информационных учреждений (ПК-21);

***информационно-аналитическая деятельность:***

готовностью к аналитико-синтетической переработке информации (ПК-28);

готовностью к созданию информационно-аналитической продукции на основе анализа информационных ресурсов (ПК-31);

***психолого-педагогическая деятельность:***

способностью к эффективному библиотечному общению с пользователями (ПК-34);

готовностью к организации воспитательно-образовательной работы средствами библиотеки (ПК-35);

готовностью к использованию психолого-педагогических подходов и методов в библиотечно-информационном обслуживании различных групп пользователей (ПК-36);

готовностью к формированию информационной культуры пользователей библиотек (ПК-37);

готовностью к реализации библиотечных программ в соответствии с приоритетами культурно-воспитательной политики (ПК-38);

способностью к реализации образовательных и культурно-воспитательных программ для населения (ПК-39);

способностью к созданию благоприятной культурно-досуговой среды (ПК-40);

готовностью к реализации инновационных процессов в социокультурной сфере (ПК-41).

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен:**

***Знать:***

- правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей;
- основы речевой, логической культуры делового общения;
- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы бесконфликтного взаимодействия в общении.

***Уметь:***

- применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения делового общения;
- ориентироваться в требованиях деловой коммуникации;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

**Владеть:**

- принципами, правилами и нормами делового общения в практической деятельности;
- навыками и средствами продуктивного общения.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Порядковый номер и тема	Краткое содержание темы
<b><i>Содержательный модуль 1. Деловое общение как социально-психологическая категория</i></b>	
<b>Тема 1.</b> Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.
<b>Тема 2.</b> Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. Основы деловой риторики. Ораторская речь: законы построения публичного выступления, принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Этика и приемы использования средств выразительности деловой речи. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Приемы эффективного вербального общения. Техника активного слушания. Типы вопросов. Правила подготовки и проведения деловой беседы и собеседования. Дискуссия. Полемика. Спор. Приемы и правила корректного ведения спора. Основы невербального общения: сущность, структура, функции. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Межнациональные различия невербального общения. Кинетические особенности невербального общения: язык жестов, мимики, поз. Визуальный контакт: его виды и особенности. Приемы эффективного невербального общения.
<b><i>Содержательный модуль 2. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения</i></b>	
<b>Тема 3.</b> Этика и этикет	Этические формы и модели делового общения. Понятие этики,

делового общения	морали, этикета в деловом общении. Этикет деловых отношений, их социальный статус, место в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедования, возраста, пола, характера. Деловой этикет. Принципы деловой этики. Понятие «протокола» в деловом общении. Этика телефонного разговора. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации: выражение благодарности, замечание, предупреждение, совет, предложение. Особенности обращения как формулы речевого этикета.
<b>Тема 4.</b> Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления	Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты. Профилактика конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы управления и предупреждения конфликтов. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.
<b>Тема 5.</b> Имидж делового человека	Имидж делового человека. Понятие имиджа. Модели. Тактика поведения. Имидж руководителя. Значение имиджа в деятельности руководителя. Факторы, влияющие на формирование имиджа (модель поведения, внешность, манеры и др.). Элементы имиджа делового мужчины/деловой женщины.
<b>Тема 6.</b> Корпоративная культура	Феномен культуры организации. Сущность и границы культуры организации. Типы организационной культуры. Формирование корпоративной культуры. Эффективная корпоративная культура.

### Тематический план

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов																			
	Очная форма обучения										Заочная форма обучения									
	Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения					Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения				
	всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.			
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		лекции	практические	самостоятельная работа	индивидуальная
<b>Тема 1.</b> Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им	22	5	10		7	18	3	12		3	19	1	2		16	11,5	0,5	1	10	
<b>Тема 2.</b> Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	22	5	10		7	18	3	12		3	19	1	2		16	12	1	1	10	
<b>Итого по содержательному модулю 1</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>20</b>		<b>14</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		<b>6</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>32</b>	<b>23,5</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	
<b>Тема 3.</b> Этика и этикет делового общения	12	5			7	6	3			3	17	1			16	11,5	0,5		11	
<b>Тема 4.</b> Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления	25	6	12		7	18	3	12		3	19	1	2		16	14	1	2	11	
<b>Тема 5.</b> Имидж делового человека	13	5			8	6	3			3	17	1			16	11,5	0,5		11	



<b>Тема 6.</b> Корпоративная культура	14	6			8		6	3			3		17	1			16		11,5	0,5		11	
<b><i>Итого по содержательному модулю 2</i></b>	<b>64</b>	<b>22</b>	<b>12</b>		<b>30</b>		<b>36</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>12</b>		<b>70</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>64</b>		<b>48,5</b>	<b>2,5</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	
<b><i>Всего по дисциплине</i></b>	<b>108</b>	<b>32</b>	<b>32</b>		<b>44</b>		<b>72</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>18</b>		<b>108</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>96</b>		<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>64</b>	

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>	
		<i>д\о</i>	<i>з\о</i>
1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им	5	1
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	5	1
3	Этика и этикет делового общения	5	1
4	Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления	6	1
5	Имидж делового человека	5	1
6	Корпоративная культура	6	1
	<b>ВСЕГО</b>	<b>32</b>	<b>6</b>

### Темы (практических, лабораторных, семинарских) занятий

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>	
		<i>д\о</i>	<i>з\о</i>
1	Деловое общение как этическая норма	10	2
2	Язык жестов	10	2
3	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией.	12	2
	<b>ВСЕГО</b>	<b>32</b>	<b>6</b>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Организация самостоятельной работы студентов

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>	
		<i>д\о</i>	<i>з\о</i>
1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им	7	16
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения	7	16
3	Этика и этикет делового общения	7	16
4	Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления	7	16
5	Имидж делового человека	8	16
6	Корпоративная культура	8	16
	<b>ВСЕГО</b>	<b>44</b>	<b>96</b>

## **7. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

### **Примерная тематика рефератов**

1. Специфика делового общения
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации
5. Речевые технологии делового общения
6. Правила делового общения по телефону
7. Сознательное и бессознательное в невербалике
8. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Структура и динамика конфликта
11. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней
12. Правила ведения телефонных переговоров
13. Требования к культуре деловой речи
14. «Золотое правило этики» и характер делового общения
15. Служебный этикет как унифицированная форма общения
16. Умение слушать и воспринимать
17. Восприятие, понимание и принятие решений в процессе общения
18. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и условие делового успеха
19. Взаимосвязь имиджа, репутации, карьеры и делового общения
20. Межличностные и служебные уровни делового общения
21. Основные приемы аргументации и контраргументации
22. Конфликты в работе, формы их проявления и способы урегулирования
23. Манера общения и имидж делового человека
24. Влияние психологических особенностей личности на деловое общение
25. Способы манипуляции и контрманипуляции в деловом общении

## **8. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Этика и этикет делового общения.
2. Деловой конфликт и методы его разрешения.
3. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
4. Современное деловое совещание.
5. Деловые беседы в структуре современной коммуникации.
6. Деловая риторика.
7. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
8. Подготовка и проведение публичного делового выступления.
9. Атрибуты делового общения.
10. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
11. Имидж деловой женщины.
12. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе.
13. Культура речи библиотекаря.
14. Речевой этикет как необходимый элемент делового общения.
15. Деловой протокол и этикет.
16. Значение слушания в деловом общении.
17. Язык мимики и жестов.
18. Барьеры общения и их преодоление.
19. Конформизм: за и против.
20. Психология, общение и труд.

21. Профессиональная психология.
22. Стереотипизация в деловом общении.
23. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.
24. Национальные особенности делового общения.

## 9. ОБРАЗЕЦ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

### ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет дополнительного профессионального образования

Направление подготовки: **51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность**  
 Профиль: \_\_\_\_\_  
 Программа подготовки: **бакалавриат**  
 Семестр **4**  
 Учебная дисциплина **Деловое общение**

### МОДУЛЬНАЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

#### Вариант № 1

Формы делового общения и их характеристики.

1. Составьте таблицу: «Формы делового общения и их характеристики».
2. Перечислите приёмы повышения эффективности общения.

Утверждено на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
 протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Преподаватель \_\_\_\_\_

#### Критерии оценивания модульного контроля

<i>Номер задания</i>	<i>Количество баллов</i>
1	10
2	10
<b>Всего</b>	<b>20</b>

## 10. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА (не предусмотрено)

## 11. ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

### Комплект тестов (тестовых заданий)

по учебной дисциплине Деловое общение

1. Способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание

- 1) Эмпатия
- 2) Рефлексия
- 3) Толерантность

4) Аттракция

2.Под невербальной коммуникацией понимают использование:

- 1) речи
- 2) неречевых символов и знаков
- 3) и те, и другие

3.Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую:

- 1) мимику
- 2) эмоции
- 3) речь

4.Деловой этикет в процессе переговоров играет роль:

- 1) регулятора процесса переговоров
- 2) регламентирует процесс общения сторон

5.Имя и отчество подчиненных руководителю:

- 1) не целесообразно помнить;
- 2) желательно помнить только у «передовых» сотрудников;
- 3) желательно помнить.

6.Ситуация конкуренции, которая осознается как конфликтная называется:

- 1) соревнование
- 2) конфликт
- 3) консолидация

7.«Имидж» переводится как:

- 1) зеркало
- 2) образ
- 3) облик

8.Что не относится к функциям общения:

- 1) информационно-коммуникативная
- 2) регулятивно-коммуникативная
- 3) эффективно-коммуникативная
- 4) верификационно-коммуникативная

9.Что относится к особенностям компромисса:

- 1) взаимные уступки сторон друг другу
- 2) уступки одной стороны превышающие уступки другой стороны.

10.У представителей разных культур одни и те же жесты:

- 1) интерпретируются одинаково

2) могут иметь различный смысл.

11.Согласны ли вы, что изучение предпочтений, вкусов, ценностей тех людей, с которыми предстоит вести переговоры, помогает добиться нужных результатов?

- 1.да
- 2. нет

12.Публичная речь, как особая форма речевой деятельности представляет собой:

- 1) монолог
- 2) диалог
- 3) монолог с элементами диалогизации.

13.Проведение переговоров продуктивно, если:

- 1) мнения участников частично совпадают, а частично расходятся
- 2) позиции сторон диаметрально противоположны
- 3) взгляды оппонентов полностью совпадают.

14.При осуществлении деловой переписки необходимо:

- 1) составить несколько писем отдельно по каждому вопросу
- 2) можно рассмотреть все вопросы в одном письме
- 3) допустимы оба варианта.

15. Представители какой страны уверены в том, что их образ жизни единственно правильный:

- 1) Англия
- 2) США
- 3) Германия
- 4) Италия

16.Представители какой страны проявляют огромное уважение к имуществу и собственности?

- 1.Франция
- 2.Германия
- 3.США
- 4.Китай

17. Какая сторона общения описывает процесс обмена информацией между людьми:

- 1) коммуникативная
- 2) интерактивная
- 3) перцептивная

18.Какая сторона общения описывает процесс восприятия и понимания людьми друг друга:

- 1) коммуникативная
- 2) интерактивная

3) перцептивная

19.Какая сторона общения описывает взаимодействие людей в процессе общения:

- 1) коммуникативная
- 2) интерактивная
- 3) перцептивная

20. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- 1) Кинесика
- 2) Проксемика
- 3) Такетика

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

*Распределение баллов, которые могут получить студенты  
в процессе изучения дисциплины*

Организационно- учебная работа студента	Зачет	СРС			Всего
		Индивидуальная работа	Модульный контроль	Индивидуальная творческая работа	
Мах ____ баллов		max ____ баллов	max ____ баллов	max ____ баллов	100 баллов
20	30	15	20	15	

*Шкала соответствия баллов национальной шкале*

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференцированный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
<b>A</b>	90-100	5 (отлично)	зачтено
<b>B</b>	80-89	4 (хорошо)	зачтено
<b>C</b>	75-79	4 (хорошо)	зачтено
<b>D</b>	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
<b>E</b>	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
<b>FX</b>	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено
<b>F</b>	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

## 13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийной техникой и доской.

## 14. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
<i>Основная литература</i>			
1.	Алтухова Г. А. Речевая культура библиотекаря [Текст]: учебное пособие для высш. и сред. проф. учеб. заведений культуры и искусств / Г. А. Алтухова ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - Москва : Профиздат, 2001. - 96 с. - (Современная библиотека ; Вып. 13)	1	
2.	Алтухова Г. А. Основы библиотечного имиджа [Текст] : учеб.-метод. пособие / Г. А. Алтухова. - Москва : Литера, 2008. - 224 с. : ил. - (Современная библиотека ; Вып. 33).	1	
3.	Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : Учеб. пособие / О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - М. : Новое знание, 2005. - 367 с.	1	
4.	Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение : [практ. пособие] / А. Н. Ванеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. - 120 с. - (Библиотечный практикум)	1	
5.	Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст] : учебное пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - Изд. 5-е, доп. и перераб. - Ростов-на-Дону : Феникс : MapT, 2010. - 488 с.	1	
6.	Деловое общение ; Деловой этикет : Учеб. пособие для вузов / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 431 с.	5	
7.	Езова С. А. Культура общения библиотекарей : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. - Москва : Либерия, 2004. - 144 с. : ил. - (Библиотекарь и время. XXI век: 100; Вып. № 11).	1	
8.	Езова С. А. Мир библиотечного общения [Текст] : научно-практическое пособие / С. А. Езова. – Москва : Литера, 2010. – 251 с.	1	
9.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 2-е изд. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2009. - 250 с..	5	
10.	Карташова, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Карташова, Т. В. Никонова, Т. О. Соломанидина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 382,[1] с.	3	
11.	Пиз, Аллан Язык телодвижений [Текст] : как читать мысли окружающих по их жестам : [пер. с англ.] / А. Пиз, Б. Пиз. - Москва : Эксмо, 2012. - 445 с.	1	
12.	Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. ; под ред. В.Н.	5	



	Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2010. - 415 с.		
13.	Трушина И. А. Этика библиотекаря: моральный закон внутри нас [Текст] : опыт разных стран / И. А. Трушина ; Российская библ. ассоциация - Москва : Фаир, 2008. - 271 с. : ил. - (Специальный издательский проект для библиотек).	1	
<i>Дополнительная литература</i>			
14.	Вирабов, С. А. Культура речи для всех (будем говорить правильно, достойно, красиво, умно) [Текст] : народная книга (вариант для предпринимателя) / С. А. Вирабов. - Изд. 2-е, пополн. и обн. - Донецк : Кредо, 2010. - 223 с.	1	
15.	Езова С. Дорога к другому, путь к себе : важное условие гуманизации межличностных отношений в библиотеке / С. Езова // Библиотечное дело. - 2008. - № 11. - С. 38-39.	1	
16.	Езова С.А. Типы библиотекарей в ракурсе монологического взаимодействия с коллегами / С. А. Езова // Библиотечное дело. – 2008. - № 2. - С. 43-44.	1	
17.	Езова С. Равнодушие - враг взаимопонимания : о некоторых аспектах отношений библиотекаря и читателя / С. Езова // Библиотечное дело. – 2008. - № 21. - С. 33-34.	1	
18.	Езова С. О вознаграждениях и издержках в библиотечном общении / С. Езова // Библиотечное дело. – 2009. - № 11. - С. 47-48.	1	
19.	Езова С. Не быть с читателем ломливым... : о библиотечном этикете и не только / С. Езова // Библиотечное дело. – 2009. - № 22. - С. 35-36	1	
20.	Езова С. "Спокойствие, только спокойствие, или как сменить гнев на милость" / С. Езова // Библиотечное дело. – 2010. - № 12. - С. 6-7	1	
21.	Езова С. Учиться уважать права Другого : этические проблемы и пути их решения / С. Езова. - Библиотечное дело. – 2010. - № 5. - С. 20-21	1	
22.	Езова С. А. Размышления о применении концепции отношений личности в библиотековедении : (акцентируется внимание на терминосистему в реальном и перспективном использовании концепции отношений личности в библиотечной сфере) / С. А. Езова // Научные и технические библиотеки. - 2008.- № 11	1	
23.	Езова С. А. Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С. А. Езова // Научные и технические библиотеки. - 2009. - № 5	1	
24.	Езова С. А. Виды библиотечного общения / С. А. Езова // Научные и технические библиотеки. – 2010. - № 6	1	
25.	Кодекс этики российского библиотекаря : принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации,	1	

	XVI Ежегодная сессия, г. Тюмень [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php">http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php</a>		
26.	Кодекс этики ИФЛА для библиотекарей и других информационных работников [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/ifla_code_of_ethics_rus.pdf">https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/ifla_code_of_ethics_rus.pdf</a>	1	
27.	Марьясова, Н. Этические и психологические нормы общения в библиотеке / Н. Марьясова // Библиотечное дело. – 2011.- № 18. - С. 41-42	1	

### 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

Библиотечное дело [Электронный ресурс] : журнал // РНБ : [сайт]. – Санкт-Петербург.  
– Режим доступа: <http://www.nlr.ru/prof/publ/bibliograf/>

### 16. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ *(не предусмотрено)*

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании \_\_\_\_\_  
с изменениями (без изменений) на 20\_\_\_\_ год.

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_