

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Воронежский государственный технический университет»

Кафедра русского языка
и межкультурной коммуникации

ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*Методические указания
для студентов направления 42.03.02 «Журналистика» (профиль
«Журналистика в производственно-технической сфере») всех форм обучения
(бакалавриат)*

Воронеж 2022

УДК 316.28+811.161(07)
ББК 60.87я7

Составители: М.В. Новикова, О.В. Сулемина, Н.Б. Бугакова

Основы теории коммуникации и деловое общение: метод. указания для студентов, обучающихся по направлению 42.03.02 «Журналистика» / Воронежский ГАСУ; сост.: М.В. Новикова, О.В. Сулемина, Н.Б. Бугакова – Воронеж, 2022. – 20 с.

Содержат вопросы по темам курса, темы рефератов, примерные тестовые задания и списки необходимой литературы. Призваны помочь студентам в изучении предмета «Основы теории коммуникации и деловое общение» и привлечь их к самостоятельной работе по темам, которые входят в программу курса.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению 42.03.02 «Журналистика».

Методические указания подготовлены в электронном виде и содержатся в файле МУ_Осн_теор_комм_бак.pdf.

УДК 316.28+811.161(07)
ББК 60.87я7

*Рецензент – В.И. Четка, канд. филол. наук,
доц. кафедры иностранных языков и теории перевода ВГТУ*

*Издается по решению редакционно-издательского совета
Воронежского государственного технического университета*

Введение

Изучение курса «Основы теории коммуникации и деловое общение» студентами, обучающимися по направлению 42.03.02 «Журналистика», имеет целью совершенствовать навыки и умения в сфере коммуникации и делового общения.

Предлагаемые методические указания содержат вопросы по темам курса, темы рефератов, примерные тестовые задания и списки необходимой литературы. Призваны помочь студентам в изучении предмета «Основы теории коммуникации и деловое общение» и привлечь их к самостоятельной работе по темам, которые входят в программу курса.

Содержание разделов дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	Предмет теории коммуникации. Виды общения. Деловое общение.	Общение и коммуникация: сходство и различия. Исторические вехи становления теории коммуникации. Теоретические модели коммуникации: психоаналитическая (З. Фрейд, К. Юнг), экзистенциалистская (М. Бубер, К. Ясперс), социологическая (П. Бурдьё), понимающая (М. Вебер), футурологическая (А. Тоффлер). Цели, средства и функции коммуникации. Коммуникативные модели: убеждающая, познавательная, суггестивная, ритуальная, экспрессивная. Деловая коммуникация как разновидность межличностной коммуникации. Содержание и функции деловой коммуникации. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность. Самопрезентация.
	Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Стороны общения.	Содержание понятия «информация». Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Классическая модель процесса коммуникации Г. Лассуэлла: коммуникатор – сообщение – канал

		передачи – коммуникант – обратная связь.
	Фигура коммуникатора.	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором. Типы коммуникаторов: ключевой коммуникатор, лидер мнений.
	Аудитория коммуникации. Организация и проведение деловых встреч.	Понятие и основные виды. Факторы, влияющие на эффективность восприятия информации. Психометрические характеристики аудитории. Побудительный стимул действия: потребности, побуждения, символы. Конфликт мотивов. Искусство мягкого убеждения.
	Вербальные средства коммуникации. Письменная речь.	Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Устная речь: диалог как одна из форм речевого общения. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникативные барьеры непонимания и способы их преодоления. Речь как элемент коммуникации. Особенности письменной речи. Различия устных и письменных сообщений. Универсальные правила написания текстов.
	Невербальные средства коммуникации.	Содержание и языки невербальной коммуникации. Структурная схема невербального поведения человека. Функции невербального поведения. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Символическая коммуникация.
	Слушание в деловой коммуникации. Конфликты и их преодоление.	Виды слушания: критическое, нерелексивное, активное релексивное, эмпатическое. Специфика коммуникативных барьеров в процессе слушания. Конфликты. Типология конфликтов.

		Особенности разрешения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации.
	Убеждение и внушение. Психологические модели убеждающего воздействия	Понятие психологического воздействия. Убеждение как психологическое воздействие. Понимание, как психологическая основа убеждения. Условия, повышающие эффективность понимания. Психологические методы убеждения.
	Роль установки и стереотипа в процессе массовой коммуникации.	Понятие установки. Психологическая структура установок. Познавательный компонент установки. Эмоциональный компонент установки. Мотивационный компонент установки. Характеристики установок. Несогласованность установок и поведения. Условия изменения установок. Роль стереотипа в процессе массовой коммуникации.

Тематика практических занятий

Темы 1 - 2. Общение и коммуникация.

Основные теории общения. Интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны общения. Общения и коммуникация: сходства и различия.

Предмет теории коммуникации. Исторические вехи становления теории коммуникации. Теоретические модели коммуникации: психоаналитическая (З.Фрейд, К.Юнг), экзистенциалистская (М.Бубер, К.Ясперс), понимающая (М.Вебер), футурологическая (А.Тоффлер). Цели и функции коммуникации.

Тема 3. Фигура коммуникатора.

Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором. Типы коммуникаторов: ключевой коммуникатор, лидер мнений. Коммуникатор как профессия.

Тема 4. Типы коммуникации.

Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникации. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации.

Содержание и функции деловой коммуникации. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность.

Тема 5. Вербальные средства коммуникации.

Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Устная речь: диалог как одна из форм речевого общения. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникативные барьеры непонимания и способы их преодоления.

Тема 6. Письменная речь.

Особенности письменной речи. Различия устных и письменных сообщений. Универсальные правила написания текстов. Работа над рекламным текстом.

Тема 7. Невербальные средства коммуникации.

Язык мимики и жестов в деловой коммуникации. Понятие жестов и их классификация. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Тема 8. Конфликты в деловом общении. Кризисные коммуникации.

Особенности кризисной коммуникации. Кризисы и пути их разрешения. Вид, структура, стадии кризиса. Предпосылки возникновения кризиса. Стратегия поведения в кризисной ситуации. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса.

Тема 9. Деловая этика и деловой этикет.

Что такое деловая этика? Почему необходимо придерживаться правил делового этикета. Особенности делового этикета разных стран.

Рекомендуемая литература:

1. Кашкин И.Б. Основы теории коммуникации: Краткий курс. -3-е изд., перераб и доп.-М.: АСТ: Восток – Запад, 2007.

2. Ковалева Л.В. Культура делового общения (Учебное пособие). – Воронеж: ВГАСУ, 2011.
3. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб пособие для студентов вузов. –М.: Логос, 2007.
4. Саблина С.Г. Коммуникация и общественные связи: Западные теории, методология, практика: Учебное пособие. – Новосибирск: Изд-во Новосибирского государственного университета, 2007.
5. Черных А.И. Социология массовых коммуникаций. Учеб. пособие.- М.: Изд. Дом ГУВШЭ, 2008.
6. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации [Текст] : учебник. – М.: Перспектива, 2004.

Примерные темы рефератов:

1. Развитие средств коммуникации в процессе антропогенеза.
2. Развитие технических средств коммуникации.
3. Проблема коммуникации в античной культуре.
4. Коммуникативная проблематика в христианской культуре.
5. Проблема коммуникации в эпоху Возрождения и Нового времени.
6. Философские подходы к построению теории коммуникации.
7. Проблема общения у Ф. Шлейермахера.
8. Семиотика и теория Ч. Пирса.
9. Критика коммуникации Ф. Ницше.
10. Проблемы коммуникации в экзистенциализме.
11. «Кризис общения» Э. Мунье.
12. Типы отношений М. Бубера.
13. Критика диалогической философии Ю. Блохеньским.
14. Философско-методологические основы герменевтики.
15. Герменевтическая феноменология Г. Г. Шпета.
16. Онтологическое направление в герменевтике – М. Хайдеггер.
17. Герменевтические идеи Г. Г. Гадамера.
18. Проблемы коммуникации в аналитической философии.
19. Логический позитивизм Б. Рассела.
20. Коммуникативные проблемы в лингвистической философии (Л. Витгенштейн).
21. «Обыденный язык» Дж. Остина.
22. Семиотика и теория Ч. Морриса.
23. Значение коммуникации в современном обществе у Ю. Хабермаса.
24. Технократический подход к изучению коммуникации.
25. Теория информационного общества.
26. Теория Г. М. Маклюэна.
27. Математическая теория коммуникации К. Шеннона.
28. Интеракционный подход теории коммуникации.
29. Интеракционистский культурологический подход к изучению коммуникации.
30. Теория межкультурного содержания коммуникации.
31. Диалектическая теория отношений Л. Бакстера.
32. Теория снижения неопределенности Ч. Бергера.
33. Теория управления неопределенностью У. Гудикунста.
34. Лингвистические подходы к изучению теории коммуникации.
35. Структурная лингвистика Ф. де Соссюра.
36. Социолингвистический подход в теории коммуникации.
37. Теории массовой коммуникации.
38. Основные методы теории коммуникаций.
39. Различия в коммуникативных способностях человека и животных.
40. «Лингвистический поворот» в философии XX в.

41. Вклад немецкой классической философии в развитие теории коммуникаций.

42. Становление информационно-коммуникативного общества в России.

43. Информационная концепция коммуникации.

44. Кибернетические аспекты коммуникации.

Образец тестовых заданий

1. Что такое «коммуникация»?

а) способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию;

б) социально-обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.);

в) социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их деятельности, реализуемый (главным образом) при помощи вербальных средств;

г) синоним понятия «взаимообмен сообщениями // информацией».

2. Что означает понятие «общение»?

а) социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их деятельности, реализуемый (главным образом) при помощи вербальных средств коммуникации;

б) взаимовлияние людей друг на друга в результате установления и поддержания контакта между ними;

в) синоним понятия «коммуникация»;

г) специфическое межличностное взаимодействие людей как членов общества, как представителей определенных социальных групп.

3. «Социальная коммуникация // социокоммуникация» - это:...

а) система мотивированных речевых действий людей в социально значимых ситуациях, обусловленных правилами и нормами, принятыми в обществе;

б) синоним понятия «социальная информация»;

в) синоним понятия «социально обусловленный контакт»;

г) коммуникативная деятельность людей, обусловленная рядом социально значимых оценок, конкретных ситуаций, коммуникативных сфер и норм общения, принятых в данном обществе.

4. Как правильно определить содержательную суть «теории коммуникации»?

а) специальная // особая отрасль социологического знания, посвященная изучению проблем социальной информации и информационного обеспечения людей в современном мире;

б) отраслевая журналистская дисциплина, занимающаяся научными исследованиями коммуникативной стороны общения;

в) специальная отрасль науки, изучающая функциональные особенности общения представителей различных социальных групп в аспекте их взаимодействия – передачи и получения смысловой и оценочной информации, а также воздействия на их отношение к социальным ценностям данного общества и социума в целом;

г) синоним научной дисциплины «теория коммуникации».

5. «Социальные структуры общества», «коммуникативные системы», «каналы, уровни и средства коммуникации, обеспечивающие передачу и восприятие информации как социально значимой оценки» - это (в их совокупности):

а) основные функции «теории коммуникации»;

б) базовые составляющие социокоммуникации;

в) социальные доминанты;

г) структурные элементы средств массовой коммуникации.

6. «Объектность» (т.е. наличие объектов, сущностей), «структурность», «целостность» - обозначают (в социальном плане):

а) основные элементы социальной структуры;

б) важнейшие функции социального государства;

в) основополагающие признаки системы (в т.ч. - социальной);

г) социальные доминанты.

7. «Теория социального познания»; «система методов социального познания»; «анализ коммуникативных систем (активируемых в обществе)» - это: ...

а) базовые составляющие «концепции социокоммуникации»;

б) социальная доминанты;

в) составляющие методологии социальной коммуникации;

г) научные направления в изучении социокоммуникации.

8. «Социально обусловленная и доминирующая характеристика коммуникации, которая нормативно закреплена в речевом этикете и имеет статус категории» - есть: ...

а) базовая составляющая социокоммуникации;

б) один из основополагающих признаков социальной системы;

в) один из важнейших элементов социальной структуры;

г) социальная доминанта.

9. Основные группы «социальных доминант коммуникации» таковы:

- а) стратификационная, ситуативная, оценочная, функциональные группы;
- б) группы: формальная, неформальная, нормативная, ценностная;
- в) онтологическая, гносеологическая, методическая, методологическая группы;
- г) группы: контактная, коммуникативная, перцептивная, интерактивная.

10. «Базовые» функции социальной коммуникации – следующие: ...

- а) контактоустанавливающая, коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
- б) информационная, прагматическая, экспрессивная;
- в) когнитивная, аффективная, конативная;
- г) контрольная, консультативная, директивная, оценочная.

11. «Специализированные // специфические» функции социокоммуникации» - это:...

- а) контактоустанавливающая, самопрезентации, аппелятивная, побудительная, волеизъявительная, регулирующая, ритуальная, перформативная;
- б) познавательная, управленческая, гуманистическая;
- в) когнитивная, аффективная, конативная;
- г) контрольная, консультативная, директивная, оценочная, воздействия // влияния, аксиологическая, релаксации.

12. Главные «уровни коммуникации» - таковы: ...

- а) функциональный, стратификационный, ситуативный, оценочный;
- б) когнитивный, аффективный, конативный;
- в) теоретический, прикладной // «средний» уровень, эмпирический;
- г) семиотический, лингвистический, металингвистический, паралингвистический, синтетический.

13. «Фактически проговариваемый («творимый») в речи связный текст, рассматриваемый в событийном плане и представляющий из себя сложное единство языковой практики и экстралингвистических факторов, необходимых для понимания текста, т.е. определяющих участников коммуникации в лице их установок и целей, а также условия производства и восприятия сообщений» - это: ...

- а) социальная коммуникация;
- б) социальная информация;
- в) дискурс;
- г) речевой акт (в т.ч. в форме «речевого этикета»).

14. «Совокупность способностей и характеристик человека, обуславливающих создание и восприятие им различных текстов ...» - это: ...

- а) харизматическая личность;

- б) языковая личность;
- в) коммуникативная личность;
- г) социализированная личность.

15. «Коммуникабельность» - представляет из себя: ...

- а) способность легко и по собственной инициативе устанавливать контакты в любой сфере общения;
- б) синоним понятия «коммуникативная личность»;
- в) способность умело поддерживать предлагаемые контакты;
- г) антоним понятия «языковая личность».

16. Каковы основные типы «коммуникативной личности»?

- а) коммуникабельный, латентный;
- б) харизматический, маргинальный;
- в) доминантный, реагирующий;
- г) лидирующий, управляемый.

17. Какие «типы коммуникации» существуют по признаку «социально обусловленной масштабности общения»?

- а) прямая, косвенная;
- б) краткая, постоянная;
- в) горизонтальная, вертикальная;
- г) ограниченная, локальная, внутригрупповая, интерперсональная, интроперсональная и др.

18. Какие существуют «авторские» модели коммуникации?

- а) Г. Лассуэлла;
- б) В. Шрамма – К. Осгуда;
- в) Г. Малецки;
- г) Т. Смита.

19. «Процесс одновременного речевого воздействия коммуникантов и их воздействие друг на друга» - это: ...

- а) интерперсональная коммуникация;
- б) интроперсональная коммуникация;
- в) горизонтальная коммуникация;
- г) вертикальная коммуникация.

20. Каковы основные «модели межличностной коммуникации»?

- а) прямая, косвенная;
- б) краткая, постоянная;
- в) диалогическая, монологическая;
- г) непосредственная, опосредованная.

21. Основные «функции межличностной коммуникации» - таковы: ...

- а) информационная;

- б) экспрессивная и прагматическая;
- в) взаимодействия и воздействия;
- г) конверсионная.

22. Каковы главные «условия эффективности межличностной коммуникации»?

- а) совместимость партнеров как коммуникативных личностей;
- б) адекватное восприятие смысловой и оценочной информации;
- в) воздействие через убеждение;
- г) харизматичность коммуникантов.

23. «Тип коммуникации, охватывающей проблемы информационного воздействия в малых группах, которой присущи характеристики как межличностной, так и массовой коммуникации» - есть: ...

- а) межличностная коммуникация;
- б) групповая (внутригрупповая) коммуникация;
- в) организационная (в социальной организации) коммуникация;
- г) массовая коммуникация.

24. «Тип коммуникации, отражающий информационные процессы в больших интегрированных сетях, возникающих в процессе формального и неформального взаимодействия индивидов и групп в организациях» - это: ...

- а) межличностная коммуникация;
- б) межгрупповая коммуникация;
- в) коммуникация в социальной организации // организационная коммуникация;
- г) массовая коммуникация.

25. «Массовая коммуникация» в журналистике - это

- а) социально обусловленное явление с основной функцией воздействия через смысловую и оценочную информацию;
- б) социально-обусловленное явление, основной функцией которого является воздействие на массовую аудиторию через содержание передаваемой информации;
- в) социально обусловленный процесс, в котором соответствующая функция актуализируется при помощи различных коммуникативных средств и каналов;
- г) смысловой и идеально-содержательный аспект массового социального взаимодействия.

26. Основные «функции массовой коммуникации» - таковы: ...

- а) когнитивная, аффективная, конативная; б) познавательная, управленческая (мобилизирующая), культурологическая (просветительская);
- в) информационная, развлекающая, воздействия на общество через прямую и обратную связь;

г) оценочная, директивная, контролирующая.

**Примерный перечень вопросов
для подготовки к экзамену/зачету:**

1. Сущность общения.
2. Средства и методы психологического воздействия.
3. Межличностные отношения в группе.
5. Виды и стратегии общения.
6. Сущность и особенности делового общения.
7. Деловое общение как взаимодействие.
8. Основные этапы делового общения.
9. Деловое общение как коммуникация.
10. Средства делового общения.
11. Классификация невербальных средств делового общения.
12. Кинесические средства.
13. Значение и виды жестов.
14. Правила слушания в деловом общении.
15. Деловое общение как акт передачи речевой информации.
16. Особенности телефонной беседы .
17. Понятие и отличительные особенности деловых переговоров.
18. Виды переговоров.
19. Основные методы подготовки к переговорам.
20. Основные этапы переговорного процесса.
21. Система подготовки деловой беседы.
22. Понятие и виды этикета.
23. Составные части делового этикета.
24. Понятие и виды конфликтов в деловых отношениях.
25. Особенности и причины основных видов конфликтов.
26. Стили конфликтного поведения.
27. Пути преодоления конфликтов.
28. Основные этапы разрешения конфликтов.
29. Особенности межгруппового и межличностного конфликтов.
30. Общие стадии протекания конфликта.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Содержание разделов дисциплины.....	3
2. Тематика практических занятий.....	6
3. Рекомендуемая литература.....	8
4. Примерные темы рефератов.....	9
5. Образец тестовых заданий.....	10
6. Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену/зачету...	17

ОСНОВЫ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания для студентов-бакалавров, обучающихся по
направлению 42.03.02 «Журналистика»

Составители:
Новикова Марина Владимировна
Сулемина Оксана Владимировна
Бугакова Надежда Борисовна

Издано в авторской редакции

Подписано к изданию

Объем данных 37 Кб

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»
394006 Воронеж, ул. 20-летия Октября, 84