



Разработчик рабочей программы:

Доцент ММГУ, к.э.н., доцент  
(должность, степень, ученое звание)

  
(подпись)

Ж.И. Гусева  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой ППСР

(наименование кафедры)


  
(подпись)

Т.Е. Наливайко

(ФИО)

Заведующий выпускающей  
кафедрой<sup>1</sup> АС

(наименование кафедры)

  
(подпись)

С.Б. Марьин

(ФИО)

<sup>1</sup> Согласовывается, если РПД разработана не на выпускающей кафедре.

## 1 Общие положения

Рабочая программа дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 81 от 05.02.2018, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Самолётостроение» по направлению 24.03.04 "Авиастроение".

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Задачи дисциплины                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки;</li> <li>- ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения;</li> <li>- приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;</li> <li>- овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.</li> </ul> |
| Основные разделы / темы дисциплины | 1 Понятие, сущность и виды общения; 2 Деловое общение; 3 Основные коммуникативные стратегии; 4 Особенности и виды коммуникаций в группе 5 Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения; 6 Приёмы и техники конструктивного общения; 7 Психологические основы управления трудовым коллективом; 8 Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях   |

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Код и наименование компетенции   | Индикаторы достижения   | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|--|---|---|
| <b>Универсальные</b>   |   |   |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1<br>Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы.<br>УК-3.2<br>Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в команде; применяет | Знать основные понятия психологии делового общения, в том числе конфликтологии; технологии, приёмы, техники межличностной и деловой коммуникации и командной работы.<br><br>Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>основные нормы социального взаимодействия для самореализации и достижения личных и командных целей.<br/>УК-3.3</p> <p>Имеет навыки командной работы, а также навыки успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности.</p>   | <p>общения.<br/>Владеть навыками работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия.</p>   |
| <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>                      | <p>УК-5.1<br/>Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.<br/>УК-5.2<br/>Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.<br/>УК-5.3<br/>Владеет навыками взаимодействия в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения; а также навыками толерантного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> | <p>Знать социально-культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения, методы и методики определения этих различий.</p> <p>Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p> |
| <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1<br/>Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.<br/>УК-6.2<br/>Умеет планировать свое рабочее и личное время; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из индивидуально-</p>   | <p>Знать способы и приёмы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p> <p>Уметь планировать своё время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности.</p> <p>Владеть навыками управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования</p>     |

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
|                      | <p>личностных особенностей, поставленных жизненных целей и развития социальной ситуации.</p> <p>УК-6.3</p> <p>Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p> |  |
| Общепрофессиональные |  |  |
|                      |  |  |
| Профессиональные     |  |  |
|                      |  |  |

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» изучается на 1 курсе(ах) в 2 семестре(ах).

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к обязательной части (вариативная дисциплина).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик:

История (история России, всеобщая история), культурология, философия, социально-психологические аспекты инклюзивного образования.

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: Введение в профессиональную деятельность.

**4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 з.е., 108 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

| <b>Объем дисциплины</b>  | <b>Всего академических часов</b> |
|--|----------------------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины  | 108                              |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>   | 16                               |
| В том числе:   |                                  |
| <b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)  |                                  |
| <b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)   | 16                               |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа,</b> включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза | 92                               |
| Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет   |                                  |

**5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы**

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

| Наименование разделов, тем и содержание материала  | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) |                                    |                      |     |
|--|--|------------------------------------|----------------------|-----|
|  | Контактная работа преподавателя с обучающимися   |                                    |                      | СРС |
|  | Лекции   | Семинарские (практические занятия) | Лабораторные занятия |     |
| <b>Тема 1. Понятие, сущность и виды общения.</b> Понятие общения. Общение как коммуникация. Перцептивные аспекты общения. Интерактивный аспект общения. Функции общения. Виды общения. |  | 2                                  |                      | 12  |

| Наименование разделов, тем и содержание материала   | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) |                                    |                      |     |
|---|--|------------------------------------|----------------------|-----|
|   | Контактная работа преподавателя с обучающимися   |                                    |                      | СРС |
|   | Лекции   | Семинарские (практические занятия) | Лабораторные занятия |     |
| <p>Коммуникативные барьеры.</p> <p><b>Тема 2. Деловое общение.</b> Понятие делового общения. Признаки делового общения. Психологические особенности делового общения. Этапы делового общения. Принципы делового общения. Правила делового общения. Этика делового общения.</p>  |  | 2                                  |                      | 12  |
| <p><b>Тема 3. Основные коммуникативные стратегии.</b> Понятие коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики. Основные характеристики презентации, манипуляции и конвенции. Понятие и сущность конфликтного взаимодействия. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Характеристика стратегий поведения в конфликте.</p>  |  |                                    |                      | 12  |
| <p><b>Тема 4. Особенности и виды коммуникаций в группе.</b> Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия.</p>   |  |                                    |                      | 12  |
| <p><b>Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения.</b> Основные понятия дифференциальной психологии. Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности. Индивидуальные особенности познавательной деятельности. Социально-психологические различия индивидов. Влияние культурных различий на социальное взаимодействие. Гендерные различия в деловом общении.</p> |  |                                    |                      | 12  |
| <p><b>Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения.</b> Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение». Навыки эффективного слушания. Техники обратной связи. Техники</p>   |  |                                    |                      | 12  |

| Наименование разделов, тем и содержание материала   | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) |                                    |                      |           |
|---|--|------------------------------------|----------------------|-----------|
|   | Контактная работа преподавателя с обучающимися   |                                    |                      | СРС       |
|   | Лекции   | Семинарские (практические занятия) | Лабораторные занятия |           |
| конструктивной критики. Техники «Я-сообщения».  |  |                                    |                      |           |
| <b>Тема 7. Психологические основы саморазвития и саморегуляции.</b> Тайм-менеджмент. Технологии целеполагания. Технологии и приёмы принятия решения. Принципы саморазвития. Техники и приёмы саморегуляции.   |  |                                    |                      | 12        |
| <b>Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях.</b> Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, этикет. |  |                                    |                      | 12        |
| <b>ИТОГО по дисциплине</b>  |  | <b>16</b>                          |                      | <b>92</b> |

#### **6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

| <b>Компоненты самостоятельной работы</b>   | <b>Количество часов</b> |
|--|-------------------------|
| Изучение теоретических разделов дисциплины |                         |
| Подготовка к занятиям семинарского типа    |                         |
| Подготовка и оформление Контрольная работа |                         |
|  | 92                      |

#### **7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.



## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1 Головлева, Е.Л. Теория и практика современной коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2017. – 192 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.

2 Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

3 Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана

### **8.2 Дополнительная литература**

1 Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ре-сурс] : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 295 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана

2 Козловская, С. Н. Теория и практика социальных коммуникаций [Электронный ресурс] : практикум / С.Н.Козловская. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 98 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

3 Коноплева, И.А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 384с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

4 Коновалова, В.Г. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; под ред. А.Я.Кибанова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 383 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

5 Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

6 Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

7 Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В.Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. – Загл. с экрана.

8 Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - М. : Дашков и К, 2017. - 488 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа:

<http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

### **8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основы теории коммуникации : учеб. пособие / отв. ред. О.Я. Гойхман. — Москва : ИНФРА-М, 2019 . - 352 с. // Znanium.com : электронно –библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002726> (дата обращения: 08.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

1 ZNANIUM.COM.: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://znanium.com/>, свободный. - Загл. с экрана

2 IPRbooks: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, свободный. - Загл. с экрана

3 eLIBRARY.RU. : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный. - Загл. с экрана.

### **8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1 Жажда. Бизнес журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie>. – Загл. с экрана.

2 Научно-популярный психологический портал Psychojournal [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie>. – Загл. с экрана.

3 Психология: онлайн-журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psychojournal.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

4 Психологический сайт Тестотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologytoday.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

5 Интернет-журнал Психология сегодня [Электронный ресурс]. – Режим доступ: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана.

6 Монеклер[Электронный ресурс]. – Режим доступа: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана.

### **8.6 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

| Наименование ПО           | Реквизиты / условия использования  |
|---------------------------|--|
| Microsoft Imagine Premium | Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019   |
| OpenOffice                | Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/license.html">https://www.openoffice.org/license.html</a> |
|                           |  |
|                           |  |

## **9 Организационно-педагогические условия**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) — русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

### **9.1 Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

### **9.2 Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **9.3 Занятия семинарского типа**

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

### **9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиболее важному средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

### **9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

### ***2. Методические указания по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к практическим занятиям***

*Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть*

*восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы необходимо стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале... и т.д.*

## **10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **10.1 Учебно-лабораторное оборудование**

Отсутствует

### **10.2 Технические и электронные средства обучения**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором (стационарным или переносным) для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций.

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

- 1 Понятие, сущность, виды общения
- 2 Особенности и виды коммуникаций в группе

#### **Самостоятельная работа.**

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде КНАГУ:

- читальный зал НТБ КНАГУ;
- компьютерные классы (ауд. \_\_\_\_ корпус № \_\_).

## **11 Иные сведения**

### **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления

материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>**  
**по дисциплине**

**Теория и практика успешной коммуникации**

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| Направление подготовки                             | <i>24.03.04 "Авиастроение"</i> |
| Направленность (профиль) образовательной программы | <i>Самолётостроение</i>        |
| Квалификация выпускника                            | <i>бакалавр</i>                |
| Год начала подготовки<br>(по учебному плану)       | <i>2020</i>                    |
| Форма обучения                                     | <i>очная</i>                   |
| Технология обучения                                | <i>традиционная</i>            |

| Курс     | Семестр  | Трудоемкость, з.е. |
|----------|----------|--------------------|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i>           |

| Вид промежуточной аттестации | Обеспечивающее подразделение                                     |
|------------------------------|--|
| <i>Зачет</i>                 | <i>Кафедра ППСР - Педагогика, психология и социальная работа</i> |

<sup>1</sup> В данном приложении представлены типовые оценочные средства. Полный комплект оценочных средств, включающий все варианты заданий (тестов, контрольных работ и др.), предлагаемых обучающемуся, хранится на кафедре в бумажном и электронном виде.

## 1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Код и наименование компетенции  | Индикаторы достижения  | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|---|--|---|
| Универсальные   |  |   |
| <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p>УК-3.1<br/>Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы.</p> <p>УК-3.2<br/>Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в команде; применяет основные нормы социального взаимодействия для самореализации и достижения личных и командных целей.</p> <p>УК-3.3<br/>Имеет навыки командной работы, а также навыки успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности</p> | <p>Знать основные понятия психологии делового общения, в том числе конфликтологии; технологии, приёмы, техники межличностной и деловой коммуникации и командной работы.</p> <p>Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения.</p> <p>Владеть навыками работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия.</p> <p>Знать социально- культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения, методы и методики определения этих различий.</p> <p>Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p> |
| <p>УК-5<br/>Способен воспринимать</p>   | <p>УК-5.1<br/>Знает закономерности и особенности социально-</p>  | <p>Знать социально- культурные и индивидуально-типологические различия</p>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>   | <p>исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.<br/>УК-5.2<br/>Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.<br/>УК-5.3<br/>Владет навыками взаимодействия в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения; а также навыками толерантного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>  | <p>субъектов общения, методы и методики определения этих различий.</p> <p>Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p>   |
| <p>УК-6<br/>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1<br/>Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.<br/>УК-6.2<br/>Умеет планировать свое рабочее и личное время; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из индивидуально-личностных особенностей, поставленных жизненных целей и развития социальной ситуации.<br/>УК-6.3<br/>Владет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и</p> | <p>Знать способы и приёмы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p> <p>Уметь планировать своё время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности.</p> <p>Владеть навыками управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования.</p> |

|                      |                 |  |
|----------------------|-----------------|--|
|                      | самообразования |  |
| Общепрофессиональные |                 |  |
|                      |                 |  |
| Профессиональные     |                 |  |
|                      |                 |  |

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

| <b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>  | <b>Формируемая компетенция</b> | <b>Наименование оценочного средства</b> | <b>Показатели оценки</b>   |
|--|--------------------------------|---|--|
| Тема 1. Понятие, сущность и виды общения<br>Тема 2. Деловое общение  | УК-3<br>УК-5                   | Тест                                    | -общее количество баллов, полученных за тест;  |
| Тема 3. Основные коммуникативные стратегии.<br>Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения<br>Тема 4. Основные коммуникативные стратегии<br>Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения<br>Тема 7. Психологические основы саморазвития и саморегуляции.<br>Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях | УК-3<br>УК-5<br>УК-6           | Деловая игра<br><br>Тренинг             | - глубина, прочность, систематичность знаний<br>- адекватность применяемых знаний ситуации<br>- рациональность используемых подходов<br>- степень проявления необходимых профессионально значимых личностных качеств<br>- степень значимости определенных ценностей<br>- проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям<br>умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение |
| Все темы   | УК-3<br>УК-5<br>УК-6           | Контрольная работа                      | - соответствие предполагаемым ответам;<br>- правильное использование алгоритма выполнения действий (методики, технологии и т.д.);  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | - логика рассуждений;<br>неординарность подхода к решению. |
|--|--|--|--|

## 2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

|   | Наименование оценочного средства                          | Сроки выполнения                   | Шкала оценивания | Критерии оценивания  |
|---|---|------------------------------------|------------------|--|
| 2 семестр                                     |   |                                    |                  |  |
| <i>Промежуточная аттестация в форме Зачет</i> |   |                                    |                  |  |
| 1   | Тест  | По расписанию практических занятий | 20               | 20 баллов - 91-100% правильных ответов – высокий уровень знаний;<br>15 баллов - 71-90% % правильных ответов – достаточно высокий уровень знаний;<br>10 баллов - 61-70% правильных ответов – средний уровень знаний;<br>5 баллов - 51-60% правильных ответов – низкий уровень знаний;<br>0 баллов - 0-50% правильных ответов – очень низкий уровень знаний.                           |
| 2   | Деловая игра по теме «Организация групповой деятельности» | По расписанию практических занятий | 10               | 10 баллов - студент активно участвовал в деловой игре. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.<br>5 баллов - студент участвовал в деловой игре. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. |

|   | <b>Наименование<br/>оценочного<br/>средства</b> | <b>Сроки<br/>выполнения</b>        | <b>Шкала<br/>оцениван<br/>ия</b> | <b>Критерии<br/>оценивания</b>   |
|---|---|------------------------------------|----------------------------------|--|
|   |   |                                    |                                  | 0 баллов - студент не участвовал в деловой игре  |
| 3 | Тренинг по теме «Конфликтное общение»           | По расписанию практических занятий | 10                               | 10 баллов - студент активно участвовал в разборе конфликтных ситуаций.<br>Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.<br>5 баллов - студент участвовал в разборе ситуаций.<br>Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.<br>0 баллов - студент не участвовал в разборе конфликтной ситуации            |
|   | Контрольная работа                              | В течение семестра                 | 20                               | 20 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал отличные знания, умения и навыки в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.<br>15 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания, умения и навыки, есть недостатки в оформлении контрольной работы.<br>10 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил |

|  | Наименование оценочного средства | Сроки выполнения | Шкала оценивания    | Критерии оценивания  |
|--|----------------------------------|------------------|---------------------|--|
|  |                                  |                  |                     | существенные неточности, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень.<br>5 баллов - Студент не полностью выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений. |
| ИТОГО:   |                                  | -                | <u>50</u><br>баллов | -  |
| <b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b><br>Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов |                                  |                  |                     |  |

### ПРИ НАЛИЧИИ КР

| 2 семестр<br><i>Промежуточная аттестация в форме</i>  |
|---|
| <p>По результатам защиты контрольной работы выставляется оценка по 4-балльной шкале оценивания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка <i>«отлично»</i> выставляется студенту, если в работе содержатся элементы научного творчества и делаются самостоятельные выводы, достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления отчета соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил отличное владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы;</li> <li>- оценка <i>«хорошо»</i> выставляется студенту, если в работе достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления отчета соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил хорошее владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы;</li> <li>- оценка <i>«удовлетворительно»</i> выставляется студенту, если в работе достигнуты основные результаты, указанные в задании, качество оформления отчета в основном соответствует установленным в вузе требованиям и при защите студент проявил удовлетворительное владение материалом работы и способность отвечать на большинство поставленных вопросов по теме работы;</li> <li>- оценка <i>«неудовлетворительно»</i> выставляется студенту, если в работе не достигнуты основные результаты, указанные в задании или качество оформления отчета не соответствует установленным в вузе требованиям, или при защите студент проявил неудовлетворительное владение материалом работы и не смог ответить на большинство поставленных вопросов по теме работы.</li> </ul> |

### 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

#### 3.1 Задания для текущего контроля успеваемости

## Контрольная работа

Номер варианта контрольной работы выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

0-2 – вариант №1

3-4– вариант № 2

5-6– вариант №3

7-8– вариант №4

9-10 – вариант № 5

### Вариант 1

Теоретический вопрос. Понятие, сущность и виды общения.

Задачи

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

6. Вы приняли на работу специалиста, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько рабочих встреч, клиенты и партнеры им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в профессиональной сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

### Вариант 2

Теоретический вопрос. Способы и техники эффективной коммуникации

Задачи

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении

премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримирувания не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

6. Ваш коллега Н., возраст 45 лет, обращается в профсоюз за путевкой в санаторий. Коллективный договор предполагает такого рода поддержку для членов профсоюза. Однако в данный момент путевок нет, и ожидаются не ранее чем через 3-4 месяца. Коллега не согласен ждать путевку столь длительное время и устраивает скандал в помещении профсоюза: кричит, обвиняет работников в халатности, грубости, лени и т.п., отказывается выслушать аргументы. Опишите свои действия: а) как коллеги, наблюдающего эту ситуацию; б) как члена профсоюзной организации.

### **Вариант 3**

Теоретический вопрос. Типы профессиональной адаптации и мобильности.

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Я не буду выполнять работу, если это противоречит моему настрою

Это справедливое замечание, я его учту обязательно.

Иди, отдыхай, я сделаю все сама.

Я готов выполнить любое Ваше указание

6. Специалист Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передала другому специалисту – Елене. Елена,

просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну. Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

#### **Вариант 4**

Теоретический вопрос. Социально-психологический климат группы и способы его формирования и корректирования.

##### **Задачи**

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как бы вы поступили на месте руководителя? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Я – увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека – объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Представитель организации – партнера, Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия ваших подчиненных. Работать с данным специалистом отказываются все сотрудники вашего отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с Натальей Ивановной? Что предпринять начальнику отдела (вам)?

#### **Вариант 5**

Теоретический вопрос. Способы и техники психологического влияния на индивидов, большие и малые группы (трудовые коллективы).

##### **Задачи**

1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На



каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

4. Ваш подчиненный, опытный и талантливый специалист, склонный проявлять творчество в работе, пользуется популярностью у клиентов, решает любые возникающие производственные проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, Ваш предыдущий опыт общения с ним свидетельствует о его негативной реакции на критику. Данный работник становится раздражительным, настороженным, снижается эффективность труда всего коллектива. Как Вы будете себя вести в этой ситуации?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.

Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

6. Молодой человек, только что окончивший университет, ищет работу по специальности, в Организации А ему предложили три вакансии с приемлемой для молодого специалиста оплатой и условиями труда, однако его эти предложения не заинтересовали, так как оплату он считает недостойной своих знаний. Руководитель организации заинтересован в этом специалисте. Как вести себя руководителю / специалисту отдела кадров с таким соискателем?

