

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан
факультета авиационной и морской техники

(наименование факультета)

jm О.А. Красильникова

(подпись, ФИО)

« 14 » 05 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика успешной коммуникации

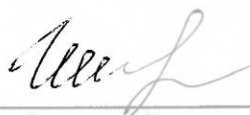
Направление подготовки	23.03.01 <i>Технология транспортных процессов</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Организация перевозок и управление в единой транспортной системе</i>
Квалификация выпускника	<i>бакалавр</i>
Год начала подготовки (по учебному плану)	<i>2020, 2022</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Технология обучения	<i>традиционная</i>

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

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
<i>Зачет</i>	<i>Кафедра ППСР</i>

Разработчики рабочей программы:

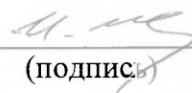
Доцент, канд. пед. наук, доцент
(должность, степень, ученое звание)



(подпись)

М.В. Шинкорук
(ФИО)

Доцент, канд. экон. наук, доцент
(должность, степень, ученое звание)



(подпись)

И.С. Капустенко
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой
ППСР



(подпись)

Т.Е. Наливайко
(ФИО)

Заведующий выпускающей кафедрой
КС



(подпись)

И.В. Каменских
(ФИО)

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 № 911 от 07.08.2020, и основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров «Организация перевозок и управление в единой транспортной системе» 23.03.01 Технология транспортных процессов.

Практическая подготовка реализуется на основе профессиональных стандартов:

- Формирование навыков межличностного делового общения
- Протокол КС 02 НЗ-7 Основы конфликтологии
- Протокол КС 02 НЗ-8 Основы деловой и профессиональной этики
- Протокол КС 02 ТД-3 Работать в команде
- Повышение уровня осведомленности студентов о проблемах и потребностях людей с инвалидностью, а также этике общения с людьми с ограниченными возможностями

Задачи дисциплины	1) теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; 2) ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; 3) приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; 4) овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.
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 по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы	Знать основные понятия психологии делового общения, в том числе конфликтологии; технологии, приёмы, техники межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

	<p>УК-3.2 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 Имеет навыки командной работы, а также навыки успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p>Владеть навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> <p>УК-5.2 Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>УК-5.3 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</p>	<p>УК-6.1 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.</p>	<p>Знать способы и приёмы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p>

<p>всей жизни</p>	<p>УК-6.2 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</p> <p>УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p>	<p>Уметь планировать своё время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности.</p> <p>Владеть методами управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования.</p>
<p>УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-9.1 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>УК-9.2 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p> <p>УК-9.3 Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>	<p>Знать теоретические основы инклюзивной компетентности;</p> <p>Уметь осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями</p> <p>Владеть навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями</p>

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» изучается на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к обязательной части (дисциплины по выбору).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин: «Введение в профессиональную деятельность», «История (история России, всеобщая история)».

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» будут востребованы при изучении дисциплин направления 23.03.01 *Технология транспортных процессов* и при прохождении практик:

производственная практика, преддипломная практика.

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» частично реализуется в форме практической подготовки. Практическая подготовка организуется путем проведения выполнения практических занятий, выполнения контрольной работы.

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся активной гражданской позиции, уважения к правам и свободам человека, знания правовых основ и законов, воспитания чувства ответственности или умения аргументировать, самостоятельно мыслить, направлена на развитие профессиональных умений и ответственности за выполнение учебно-производственных заданий.

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

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	48
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), в том числе в форме практической подготовки:	32
	8
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	60
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	
1 Понятие, сущность и виды общения	2	4	-	8
2 Деловое общение	2	4	-	8
3 Основные коммуникативные стратегии.	2	4	-	6
4 Особенности и виды коммуникаций в группе	2	4		6
5 Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения.	2	4		8
6 Приёмы и техники конструктивного общения	2	4*		8
7 Психологические основы саморазвития и саморегуляции	2	4		8
8 Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях	2	4*		8
ИТОГО по дисциплине	16	32	-	60

*- реализуется в форме практической подготовки

Раздел 1. Понятие, сущность и виды общения

Понятие общения. Общение как коммуникация. Перцептивные аспекты общения. Интерактивный аспект общения. Функции общения. Виды общения. Коммуникативные барьеры.

Раздел 2. Деловое общение.

Понятие делового общения. Признаки делового общения. Психологические особенности делового общения. Этапы делового общения. Принципы делового общения. Правила делового общения. Этика делового общения

Раздел 3. Основные коммуникативные стратегии.

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.

Раздел 4. Особенности и виды коммуникаций в группе.

Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия.

Раздел 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения.

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.

Раздел 6. Приёмы и техники конструктивного общения.

Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение». Навыки эффективного слушания. Техники обратной связи. Техники конструктивной критики. Техники «Я-сообщения».

Раздел 7. Психологические основы саморазвития и саморегуляции.

Тайм-менеджмент. Технологии целеполагания. Технологии и приёмы принятия решения. Принципы саморазвития. Техники и приёмы саморегуляции.

Раздел 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях.

Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, сетикет.

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

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины	20
Подготовка к занятиям семинарского типа	20
Подготовка и оформление Контрольной работы	20
	60

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 Шинкорук, М.В. Деловое общение при трудоустройстве : учебное пособие. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВО «КНАГУ», 2018. – 80 с.
- 2 Головлева, Е. Л. Теория и практика современной коммуникации : учебник для вузов / Е. Л. Головлева, Д. А. Горский. – Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. – 192 с. // IPR SMART : цифровой образовательный ресурс. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/74742.html> (дата обращения: 30.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.2 Дополнительная литература

- 1 Основы теории коммуникации : учебное пособие / отв. ред. О. Я. Гойхман. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 352 с. – (Высшее образование). // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843578> (дата обращения: 30.05.2022). – Режим доступа: по подписке.
- 2 Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429> (дата обращения: 30.05.2022). – Режим доступа: по подписке.
- 3 Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева ; под ред. П.И. Сидорова. – 2-е изд., перераб. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 384 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> (дата обращения: 30.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины

- 1 Шинкорук М.В. Деловое общение при трудоустройстве: учебное пособие. - Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВО «КНАГУ», 2018. – 80 с. ISBN 978-5-7765-1318-3

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

- 1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Договор № 4378 эбс ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 004 6311 244 от 13 апреля 2021 г.
- 2 Электронно-библиотечная система IPRbooks. Лицензионный договор № ЕП 44/4 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 003 6311 244 от 05 февраля 2021 г.
- 3 Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU (периодические издания) Договор № ЕП 44/3 на оказание услуг доступа к электронным изданиям ИКЗ 211 272 7000769 270 301 001 0010 002 6311 244 от 04 февраля 2021 г.
- 4 Образовательная платформа Юрайт. Договор № ЕП44/2 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010001 6311 244 от 02 февраля 2021 г.

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

1 Естественно-научный образовательный портал федерального портала «Российское образование» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://en.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.

2 Научная электронная библиотека eLIBRARY [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный. – Загл. с экрана.

3 Министерство развития Хабаровского края [Электронный ресурс]. - Режим доступа: mines.khabkrai.ru, свободный. – Загл. с экрана.

4 Материалы инвестиционного портала Хабаровского края [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://invest.khv.gov.ru/> свободный. – Загл. с экрана.

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

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

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

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

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

10 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: https://www.openoffice.org/license.html

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 наиважнейшему 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.

Методические указания при работе над конспектом лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Методические указания по самостоятельной работе над изучаемым материалом

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.

Методические указания при подготовке к лабораторным работам

Лабораторные работы по дисциплине «Теория и практика успешной коммуникации» согласно учебному плану не предусмотрены.

Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа – важный компонент учебного процесса, так как является основной формой промежуточной оценки знаний студентов. Кроме того это и решающая форма самоконтроля, а также контроля студента со стороны преподавателя. В то же время контрольная работа выступает и как средство приобретения и углубления знаний студентом. Таким образом, контрольная работа носит и обучающий, и контролирующий характер. Цель контрольной работы – обеспечить лучшее усвоение пройденного материала и тем самым способствовать формированию грамотных специалистов. Процесс выполнения контрольной работы включает в себя следующие этапы: сбор и изучение теоретического материала по теме работы; проработка задач, рассмотренных на практических занятиях; написание теоретической части к практическому; написание выводов к практической части работы. Выполнение основных этапов контролируется преподавателем и учитывается при проведении текущего контроля успеваемости студентов по дисциплине. В случае оформления работы в соответствии с требованиями студент защищает работу.

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

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

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

Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

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. 228, 324, 331 корпус № 1).

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 необ-

ходимости 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 СРЕДСТВ¹
по дисциплине

Теория и практика успешной коммуникации

Направление подготовки	23.03.01 <i>Технология транспортных процессов</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Организация перевозок и управление в единой транспортной системе</i>
Квалификация выпускника	<i>бакалавр</i>
Год начала подготовки (по учебному плану)	2020, 2022
Форма обучения	<i>очная</i>
Технология обучения	<i>традиционная</i>

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

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
<i>Зачет</i>	<i>Кафедра ППСР</i>

¹ 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 по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1 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 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 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 групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p> <p>Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p>Владеть навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте.</p> <p>УК-5.2 Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>УК-5.3 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 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.</p> <p>УК-6.2 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</p> <p>УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p>	<p>Знать способы и приемы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p> <p>Уметь планировать свое время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности.</p> <p>Владеть методами управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования.</p>
<p>УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-9.1 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>УК-9.2 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p> <p>УК-9.3 Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>	<p>Знать теоретические основы инклюзивной компетентности;</p> <p>Уметь осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями</p> <p>Владеть навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями</p>

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Раздел Тема 1. Понятие, сущность и виды общения	УК-3; УК-5; УК-6; УК-9	Тест	-общее количество баллов, полученных за тест;
<p>Раздел 2. Деловое общение</p> <p>Раздел 3. Основные коммуникативные стратегии.</p> <p>Раздел 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения</p>	УК-3; УК-5; УК-6; УК-9	Сообщение	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие выступления теме; - проблемность / актуальность; - глубина / полнота рассмотрения темы; - логичность / структурированность / целостность выступления; - речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.); - самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.
Раздел 4. Основные коммуникативные стратегии	УК-3; УК-5; УК-6; УК-9	Деловая игра	- глубина, прочность, систематичность знаний
Раздел 6. Приёмы и техники конструктивного общения		Тренинг	<ul style="list-style-type: none"> - адекватность применяемых знаний ситуации - рациональность используемых подходов - степень проявления необходимых профессионально значимых

			личностных качеств - степень значимости определенных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение
Раздел 7. Психологические основы саморазвития и саморегуляции. Раздел 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях	УК-3; УК-5; УК-6; УК-9	Презентация	- качество подготовки; - качество объяснения (свободное владение материалом, ясное понимание темы, ясные ответы на вопросы, приведение примеров); - качество презентации (использование аудиовидеотехники, живая, динамичная) - качество дискуссии (вовлечение в участие студентов, координация работы группы)
Все темы	УК-3; УК-5; УК-6; УК-9	Контрольная работа	- соответствие предполагаемым ответам; - правильное использование алгоритма выполнения действий (методики, технологии и т.д.); - логика рассуждений; 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
1 семестр				
<i>Промежуточная аттестация в форме Зачет</i>				

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1	Тест	4-5 неделя семестра	20	20 баллов - 91-100% правильных ответов – высокий уровень знаний; 15 баллов - 71-90% % правильных ответов – достаточно высокий уровень знаний; 10 баллов - 61-70% правильных ответов – средний уровень знаний; 5 баллов - 51-60% правильных ответов – низкий уровень знаний; 0 баллов - 0-50% правильных ответов – очень низкий уровень знаний.
2	Сообщение	8-9 неделя семестра	20	20 баллов ставится, в случае если выполнены все требования: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. 15 баллов – основные требования сообщению выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; на дополнительные вопросы даны неполные ответы. 8 баллов – имеются существенные отступления от требований. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы. 2 балла – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.
3	Деловая игра по теме «Организация групповой деятельности»	12-13 неделя семестра	10	10 баллов - студент активно участвовал в деловой игре. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 5 баллов - студент участвовал в деловой игре. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 0 баллов - студент не участвовал в деловой игре
4	Тренинг по теме «Конфликтное общение»	13-14 неделя семестра	10	10 баллов - студент активно участвовал в разборе конфликтных ситуаций. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 5 баллов - студент участвовал в разборе ситуаций. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 0 баллов - студент не участвовал в разборе конфликтной ситуации
5	Презентация	15-16 неделя семестра	20	20 баллов – материал актуальный, глубоко раскрывает суть проблемы; оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации. 15 баллов – материал раскрывает суть проблемы, стиль оформления презентации отвлекает от содержания; 0 баллов – презентация не подготовлена.
6	Контрольная работа	13 неделя	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. 15 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания, умения и навыки, есть недостатки в оформлении контрольной работы. 10 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень. 5 баллов - Студент не полностью вы-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				полнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений.
	ИТОГО:	-	100 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов				

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

Тест

1 В общении выделяют следующие стороны:

- а) интерактивную
- б) взаимодействие
- в) управление впечатлениями
- г) коммуникативную
- д) восприятие людьми друг друга
- е) передачу, обмен информацией
- ж) перцептивную
- з) противодействие
- и) коммуникативные барьеры
- к) приспособление и оппозицию

2 При невербальном общении средством передачи информации являются

- а) трактуемые сообщения
- б) интеллектуальные признаки
- в) знаки
- г) многозначные понятия

3 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда составляет суть ...

- а) эмпатии
- б) внушения
- в) заражения
- г) сочувствия

4 Процесс установления контактов между людьми :

- а) мышление;
- б) память;
- в) общение;
- г) преподавание.

5 Сколько всего целей общения :

- а) 8;
- б) 3;
- в) 4;

г) 10.

6 Действие снижающей эффективности совместной деятельности:

а) конкуренция;

б) общение;

в) влияние;

г) размышление.

7 Общение, как взаимодействие, согласует действие :

а) общих понятий;

б) отдельных участников и объединяет их в группы;

в) разделения по классам;

г) все варианты верны.

8 Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков :

а) группа;

б) община;

в) секта;

г) собрание.

9 Группы делятся на :

а) простые и сложные;

б) утвердительные и дополнительные;

в) реальные и условные;

г) частичные и второстепенные.

10 Способность поставить себя на место другого человека :

а) эгоизм;

б) угнетение;

в) приспособляемость;

г) уподобление.

11 Упрощённое, стойкое определение явления :

а) стереотип;

б) мысль;

в) разум;

г) счастье.

12 Зарождение основывается на несознании определённого :

а) предостережения;

б) возмущения;

в) психического состояния;

г) понимания.

13 Воспроизведение внешних черт индивида :

а) насмешка;

б) подражание;

в) возмущение;

г) понимание.

14 Взаимные деловые и дружеские отношения людей – это

А) коммуникация

Б) общение

В) диалог

Г) социализация

15 Верны ли следующие суждения об общении?

1) общение – это одна из форм отношения человека к окружающему миру.

2) без общения человек не может полноценно развиваться.

А) верно только 1

Б) верно только 2

В) верны оба суждения

- Г) оба суждения неверны
- 16 Средства общения можно отнести:
- А) сознание
 Б) мышление
 В) речь
 Г) мировоззрение
- 17 Верны ли следующие суждения?
- 1) выделяют речевое и неречевое общение
 2) общение невозможно без речи.
- А) верно только 1
 Б) верно только 2
 В) верны оба суждения
 Г) оба суждения неверны
- 18 Верны ли следующие суждения о средствах общения?
- 1) Важную роль в общении играют мимика и взгляды.
 2) Жесты являются неотъемлемой частью речевого общения.
- А) верно только 1
 Б) верно только 2
 В) верны оба суждения
 Г) оба суждения неверны
- 19 Столкновение нескольких участников общения, каждый из которых отстаивает свою позицию, - это
- 1) общение
 2) коммуникация
 3) диалог
 4) конфликт
- 20 Верны ли следующие суждения о межличностных отношениях?
- 1) В основе межличностных конфликтов лежат противоположные желания и интересы.
 2) Конфликты связаны со смысловыми барьерами в общении.
- А) верно только 1
 Б) верно только 2
 В) верны оба суждения
 Г) оба суждения неверны
- 21 Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:
- а) общение как своеобразная речевая техника;
 б) общение как искусство любить людей;
 в) общение как взаимодействие людей;
 г) общение как познание друг друга и самосовершенствование
- 22 Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
- а) перцептивная;
 б) коммуникативная;
 в) интерактивная;
 г) нейтральная.
- 23 Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
- а) личностное общение;
 б) светское общение;
 в) примитивное общение;

г) деловое общение?

24 На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом?

25 В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- а) текстовую форму сообщения;
- б) слова;
- в) интонацию;
- г) мимику и жесты.

26 Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) коммуникатор;
- г) приемник

27 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- б) «общее, разделяемое со всеми»;
- в) «целое, не делимое на части»;
- г) «особенное, не похожее на других»

28 Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

29 Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций —это:

- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное

30 Установление сходства одного человека с другим —это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

31 Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

32 Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация

33 Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ

человека, а затем общее впечатление о человеке —на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»;
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «авансирования»;
- г) эффектом «последней информации»

34 Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) аттракция;
- г) самоопределение

35 Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- а) эстетический;
- б) интеллектуальный;
- в) моральный;
- г) мотивационный

Темы для сообщений

- 1) Коммуникативный барьер как причина или явление, мешающее эффективной коммуникации или блокирующее её;
- 2) Виды коммуникативных барьеров;
- 3) Внешние и внутренние коммуникативные барьеры, их классификация; способы преодоления барьеров в коммуникации.
- 4) Понятие коммуникативной неудачи;
- 5) «Коммуникативное самоубийство» как крайний случай коммуникативной неудачи;
- 6) Причины и типы коммуникативных неудач;
- 7) Коммуникация. Деловая коммуникация.
- 8) Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
- 9) Характеристики делового общения.
- 10) Профессиональное общение.
- 11) Типы приема и передачи информации.
- 12) Человеческая речь как источник информации.
- 13) Стили речи.
- 14) Речевые средства общения.
- 15) Умение слушать.
- 16) Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.
- 17) Три уровня слушания.
- 18) Виды слушания.
- 19) Обратная связь в процессе слушания.
- 20) Приемы эффективного слушания.
- 21) Правила эффективной обратной связи.
- 22) Природа и типология невербальной коммуникации.
- 23) Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
- 24) Внешние проявления эмоциональных состояний.
- 25) Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
- 26) Основные понятия дифференциальной психологии.

- 27) Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности.
- 28) Индивидуальные особенности познавательной деятельности.
- 29) Социально-психологические различия индивидов.
- 30) Влияние культурных различий на социальное взаимодействие.
- 31) Гендерные различия в деловом общении.
- 32) Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение».
- 33) Навыки эффективного слушания.
- 34) Техники обратной связи.
- 35) Техники конструктивной критики.
- 36) Техники «Я-сообщения»

Примеры деловых игр по теме «Особенности и виды коммуникаций в группе»

Игра 1. Пирамида

1 Этап. Разделиться на команды. Упражнение «Плот»

Ход игры: на полу лежат листы бумаги формата А3(плоты). Задача игроков: разместиться на них.

2 Этап. Коллективная деятельность. Упражнение «Пирамида».

Ход игры: участникам выдаются листы формата А4 по 20 штук.

Задачи командам:

1 Построить пирамиду. Чем выше, тем лучше.

2 Назвать пирамиду так, чтобы название отразило интересы каждого участника

3 Составить «дорожную карту»: описать последовательность действий, инструкцию по составлению пирамиды, отразив общие принципы работы

4 Описать роли игроков команды: как называется роль, какое поведение ей соответствует, какая зона ответственности.

3 Этап. Презентация

Каждая из команд представляет результат своей работы и описывает «дорожную карту».

4 Этап. Рефлексия

Деловая игра 2 Публичные выступления

Этап 1 Подготовительный

Подготовить выступление, предполагающее формулировку и обоснование в адрес руководителя предложений, оптимизирующих деятельность предприятия

Этап 2 Основной

Озвучивание выступлений. Ответы на вопросы

Деловая игра № 3 «Конференция»

Этап 1 Подготовительный

Студенты разбиваются на 6 групп и готовят доклады и презентации на темы:

«Особенности ведения переговоров с европейцами: Англия, Франция, Германия»

«Основные характеристики этики делового общения в странах Востока: Япония, Индия, Китай»

Этап 2 Представление презентаций

Этап 3 Обсуждение

Деловая игра 3 «Совещание»

Подготовьте сценарий ролевой игры «Совещание». Вам предлагается сыграть роль докладчика, которому поручено выступить на совещании. Цель совещания – принятие экономически обоснованных решений. Для обсуждения предлагаются следующие проблемы:

- проблема этичности рекламы на телевидении;

- проблема развития двухсторонней связи между организациями производящими шубы из натурального меха и обществом защиты животных;
- проблема формирования социальной рекламы детских домов.

Деловая игра № 4 «Трудоустройство»

Роли: работодатель (представитель работодателя) и соискатель.

Ситуация: трудоустройство. Ситуация проигрывается в парах. После проигрывания роли меняются на противоположные.

Первый этап. Подготовительный.

Инструкция соискателю: Подготовьте резюме.

Инструкция работодателю: Подготовьте объявление о вакансии и вопросы соискателю.

Второй этап. Проигрывание ситуации трудоустройства в парах.

Третий этап. Рефлексия:

- Что удалось? Благодаря чему?

-Что не удалось? Почему?

Четвертый этап. Работа над ошибками: составьте программу (последовательность шагов) для устранения выявленных в ходе игры недостатков поведения, информации и личностных качеств.

Примеры тренинговых заданий по теме «Приёмы и техники конструктивного общения»

Задание 1 «Целеполагание и планирование деятельности»

Сформулируйте 4 профессиональных цели (1- на день, 1 – на неделю, 1- на месяц, 1 - на год). Обозначьте: критерии измеримости цели; ресурсы для достижения цели; результативность (последствия достижения цели). Заполните таблицу

Цель	Измеримость	достижимость	результативность	сроки

Задание 2 «Техники обратной связи»

Приведите деструктивный и конструктивный примеры для каждого правила обратной связи.

Составьте прогноз нарушений правил обратной связи в деловых коммуникациях.

Задание 3 «Техники задавания вопросов в коммуникациях»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);

- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Задание 4 Техники «Я-сообщения»

Изучите технику «Я-сообщения». Составьте ситуации, для разных позиций в общении: «сверху», «снизу» и «на равных». Составьте формулы Я-сообщений для этих ситуаций. Инсценируйте эти ситуации в группе.

Задание 5 Решение ситуаций

Выберите и обоснуйте конструктивный вариант решения ситуаций. Дайте характеристику результатов действий в других вариантах.

Ситуация № 1.

Вы получили два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Необходимо срочно начать работу, времени для согласования сроков нет.

Варианты решения ситуации:

- А. Начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Буду выполнять задание наиболее важное на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Ситуация № 2.

Хозяин кабинета сказал: «Слушаю Вас», но сам при этом пишет. Какой вариант делового общения приемлем в данной ситуации:

- А. Поприветствовать руководителя.
- Б. Молчать и ждать.
- В. Громко кашлянуть.
- Г. Сказать, что придете в следующий раз.

Ситуация № 3.

Руководитель говорит женщине «бальзаковского» возраста, что он уже второй раз справляется о нужном документе. Она отвечает: «Я хочу сделать как можно лучше. Если я не устраиваю Вас, скажите прямо!».

Варианты ответов руководителя:

- А. Не нервничайте, не вижу повода.
- Б. Вам трудно работать со мной, может с возрастом у меня характер портится.
- В. Почему Вы делаете такие выводы?
- Г. Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал Вам, как срочно нужен этот документ.

Ситуация № 4.

Вы – руководитель делегации, ведете переговоры по поводу получения крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?:

- А. Попросить сделать перерыв и во время перерыва переговорить с подчиненным.
- Б. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
- В. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
- Г. Признать правоту подчиненного и изменить свои планы.

Презентации

по темам «Психологические основы саморазвития и саморегуляции», «Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях»

- 1) Тайм-менеджмент.
- 2) Технологии целеполагания.
- 3) Технологии и приёмы принятия решения.
- 4) Принципы саморазвития.

- 5) Техники и приёмы саморегуляции
- 6) Способы психологического влияния на большие и малые группы.
- 7) Психология решения управленческих задач и создания имиджа.
- 8) Представление информации о себе: резюме, портфолио.
- 9) Правила собеседования с работодателем.
- 10) Правила оформления деловых документов.
- 11) Правила публичных выступлений.
- 12) Коммуникации в электронной среде, сетикет.

Контрольная работа

Контрольная работа – важный компонент учебного процесса, так как является основной формой промежуточной оценки знаний студентов. Кроме того это и решающая форма самоконтроля, а также контроля студента со стороны преподавателя. В то же время контрольная работа выступает и как средство приобретения и углубления знаний студентом. Таким образом, контрольная работа носит и обучающий, и контролирующий характер. Цель контрольной работы – обеспечить лучшее усвоение пройденного материала и тем самым способствовать формированию грамотных специалистов в области управления персоналом.

Контрольная работа состоит из двух частей.

Первая часть включает ответ на теоретический вопрос.

Вторая часть включает решение задач.

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 учул.

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 под-

чиненному, 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 передали 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 уступить.

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 подурочиться, 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?

Оформление контрольной работы должно строго соответствовать требованиям РД 013-2016 «Текстовые студенческие работы. Правила оформления».

