

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

Энергетики и управления

(наименование факультета)

А.С. Гудим

(подпись, ФИО)

«30» 06 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Теория и практика успешной коммуникации**

Направление подготовки	27.03.05 "Инноватика"	
Направленность (профиль) образовательной программы	Управление инновационными проектами	
Квалификация выпускника	бакалавр	
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021	
Форма обучения	очная	
Технология обучения	традиционная	
Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
1	2	3
Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение	
Зачет	Кафедра «ППСР - Педагогика, психология и социальная работа»	

Комсомольск-на-Амуре 2021

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> УИПП  
(наименование кафедры)

  
(подпись)

М.А. Горькавый

\_\_\_\_\_  
(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 № 870 от 31.07.2020, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Инноватика» по направлению 27.03.05 «Управление инновационными проектами».

Основание для определения профессиональных компетенций и практической подготовки: - Протокол «Круглого стола» №1 от 18.03.2022 – с ведущими работодателями и представителями экспертного сообщества.

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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Понятие, сущность и виды общения;</li><li>2. Деловое общение;</li><li>3. Основные коммуникативные стратегии;</li><li>4. Особенности и виды коммуникаций в группе;</li><li>5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения;</li><li>6. Приёмы и техники конструктивного общения;</li><li>7. Психологические основы управления трудовым коллективом;</li><li>8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях</li></ol>

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

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 планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
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 УК-3.2 Умеет устанавливать и	Знать: теоретические основы социального взаимодействия; деловых коммуникаций, командной работы.  Уметь: взаимодействовать в коммуникативном процессе, успешно реализуя личные и командные цели.

	<p>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>Владеть: технологиями командной работы в различных сферах жизнедеятельности.</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: теоретические основы социально-исторического развития культур;</p> <p>Уметь: воспринимать разнообразие общества в различных контекстах;</p> <p>Владеть: навыками взаимодействия на основе этических норм и толерантного восприятия.</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>Знать: теоретические основы саморазвития и самообразования;</p> <p>Уметь: планировать свое профессиональное и личное развитие в соответствии с социальной ситуацией;</p> <p>Владеть: технологиями и методиками саморазвития и самообразования.</p>

	УК-6.3 Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования	
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах; УК-9.2 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; УК-9.3 Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Знать: теоретические основы инклюзивной компетентности;  Уметь: осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями  Владеть: навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями

### 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 вариативной части (дисциплина по выбору).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки сформированные в процессе изучения дисциплин: Социально-психологические аспекты инклюзивного образования; Культурология.

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

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» в рамках воспитательной работы направлена на:

- формирование навыков межличностного делового общения;
- приобщение студентов к профессионально-трудовой деятельности;
- повышение уровня осведомленности студентов о проблемах и потребностях людей с инвалидностью, а также этике общения с людьми с ограниченными возможностями.

**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>	48
В том числе:	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32
в форме практической подготовки	14
<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	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)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	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.	4	6		8

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	
Функции общения. Виды общения. Коммуникативные барьеры				
<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	2	6*		8
<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.	2	4		10
<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	2	4*		10
<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.	2	6		8
<b>Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения.</b> Понятия «техники общения», «приёмы				

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	
общения», «эффективное общение», «конструктивное общение». Навыки эффективного слушания. Техники обратной связи. Техники конструктивной критики. Техники «Я-сообщения»				
<b>Тема 7. Психологические основы управления трудовым коллективом.</b> Основа психологии управления. Психологические принципы управления. Психологическая характеристика лидера. Психологические стили управления коллективом. Способы психологического влияния на большие и малые группы. Психология решения управленческих задач и создания имиджа.	2	4*		8
<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.	2	2		8
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>16</b>	<b>32</b>		<b>60</b>

\* Реализуемые в форме практической подготовки

## 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 Контрольная работа	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 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.

2 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.

3 Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 488 с. // Znanium.com : электронно –библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093511> (дата обращения: 08.09.2020). – Режим доступа: по подписке.

#### **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.

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. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Договор № 4378 эбс ИКЗ 20 1 2727000769 270301001 0006311 000 от 17 апреля 2020 г.
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks. Лицензионный договор № ЕП 44/13 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 20 1 2727000769270301001 0005 001 6311 000 от 27 марта 2020 г.
3. Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU (периодические издания). Договор № ЕП 44/12 на оказание услуг доступа к электронным изданиям ИКЗ 20 1 2727000769 270301001 0008 001 6311 000 от 02 марта 2020 г.
4. cntd.ru : информационно-справочные системы «Кодекс»/ «Техэксперт» : сайт. - URL: <https://cntd.ru> (дата обращения: 20.07.2020). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

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

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана. Сайт;

### 8.6 Лицензионное программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты
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>
ZOOM	Договор № 2К223/006/38 от 20.11.2020

## 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.

#### *1. 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.

#### *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.

#### *3. Методические указания по выполнению контрольной работы.*

Контрольная работа является результатом освоения студентом знаний, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Контрольная работа должна быть структурирована: титульный лист, содержание, введение, задания, заключение, список использованных

источников. Контрольная работа должна соответствовать содержанию, тема работы раскрыта полностью.

- При написании работы обязательны цитирование, ссылки на источники и статистические данные.

- Для эффективной организации самостоятельной работы обучающихся, в частности выполнения и оформления контрольной работы, рекомендуется использовать РД 013-2016 «Текстовые студенческие работы. Правила оформления».

## **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).

#### **Практические занятия**

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

#### **Лабораторные занятия (при наличии).**

Для лабораторных занятий используется аудитория № 318, оснащенная оборудованием, указанным в табл. 8:

#### **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. 324 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 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>2</sup>**  
по дисциплине

**Теория и практика успешной коммуникации**

Направление подготовки	<i>27.03.05 "Инноватика"</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Управление инновационными проектами</i>
Квалификация выпускника	<i>бакалавр</i>
Год начала подготовки (по учебному плану)	<i>2021</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>2</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 планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<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: теоретические основы социального взаимодействия; деловых коммуникаций, командной работы.</p> <p>Уметь: взаимодействовать в коммуникативном процессе, успешно реализуя личные и командные цели.</p> <p>Владеть: технологиями командной работы в различных сферах жизнедеятельности.</p>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<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: теоретические основы социально-исторического развития культур;</p> <p>Уметь: воспринимать разнообразие общества в различных контекстах;</p> <p>Владеть: навыками взаимодействия на основе этических норм и толерантного восприятия.</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;  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;  УК-6.3 Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p>	<p>Знать: теоретические основы саморазвития и самообразования;  Уметь: планировать свое профессиональное и личное развитие в соответствии с социальной ситуацией;  Владеть: технологиями и методиками 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;  УК-9.2 Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;  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;  Уметь: осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями;  Владеть: навыками профессионального делового общения с лицами с ограниченными возможностями</p>

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые	Формируемая	Наименование	Показатели оценки
----------------	-------------	--------------	-------------------

<b>разделы (темы) дисциплины</b>	<b>компетенция</b>	<b>оценочного средства</b>	
Тема 1. Понятие, сущность и виды общения Тема 2. Деловое общение	УК-3, УК-5	Тест	-общее количество баллов, полученных за тест;
Тема 3. Особенности и виды коммуникаций в группе Тема 4. Основные коммуникативные стратегии Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения Тема 7. Психологические основы саморазвития и саморегуляции. Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях	УК-6 УК-9	Деловая игра  Тренинг	- глубина, прочность, систематичность знаний - 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
Все темы	ПК-3 ПК-5 ПК-6 ПК-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
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; 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	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. 5 баллов - студент участвовал в деловой игре. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 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. 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

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				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. 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 выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений.
	ИТОГО:	-	<u>50</u> баллов	-
<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b> 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**

##### **Темы для сообщений**

1. Характеристика основных законов коммуникации.
2. Охарактеризуйте типы коммуникации, их признаки.
3. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
4. Коммуникация в информационном обществе.

5. Элементы коммуникативного процесса.
6. Условия эффективности коммуникации и барьеры.
7. Коммуникативный барьер как причина или явление, мешающее эффективной коммуникации или блокирующее её
8. Барьеры, обусловленные факторами среды.
9. Технические барьеры.
10. Психофизиологические барьеры.
11. Социокультурные барьеры.
12. Понятие коммуникативной неудачи;
13. «Коммуникативное самоубийство» как крайний случай коммуникативной неудачи;
14. Причины и типы коммуникативных неудач;
15. Найти примеры неудачных и удачных коммуникативных ситуаций.
  15. Коммуникация в деловом общении. Деловая коммуникация.
  16. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
  17. Характеристики делового общения.
  18. Профессиональное общение.
  19. Типы приема и передачи информации.
  20. Человеческая речь как источник информации.

21. Стили речи.
22. Речевые средства общения.
23. Умение слушать.
24. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.
25. Три уровня слушания.
26. Виды слушания.
27. Обратная связь в процессеслушания.
28. Приемы эффективного слушания.
29. Правила эффективной обратной связи.
30. Природа и типология невербальной коммуникации.
31. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
32. Внешние проявления эмоциональных состояний.
33. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

## Практические задания

### Практическое задание 1

Типы и методы коммуникации

Когда мы обмениваемся информацией с другим человеком, наше сообщение проходит по виртуальному каналу коммуникации между нами. Однако в зависимости от намерений говорящих типы и методы общения бывают разными.

Различают несколько типов: императивный (повелительный), познавательный, эмпатический (сопереживание), экспрессивный (яркая выраженность чувств) и манипуляционный.

Всегда интересно узнать, какой тип и метод использует собеседник, зная, что во время разговора их может быть несколько.

Определите для каждой фразы используемый тип коммуникации (императивный, познавательный, эмпатический, экспрессивный, манипуляционный).

*В зависимости от наших целей некоторые типы и методы становятся важнее остальных:*

- *императивный используется для того, чтобы давать распоряжения и указания;*
- *познавательный направлен на получение информации;*
- *эмпатический используется для расположения к себе собеседника, для создания теплой атмосферы;*
- *экспрессивный помогает делиться эмоциями с собеседником;*
- *манипуляционный применяется для быстрого и одностороннего изменения хода разговора.*

	Используемый тип
1. Сделай мне, пожалуйста, десять копий этого документа	
2. Успокойся	
3. Во сколько приходит поезд?	
4. Какой красивый пейзаж!	
5. Тебе очень идет новое платье	
6. Помнишь тот спектакль, на котором мы очень сильно смеялись?	
7. Могу ли я как-то помочь тебе?	
8. Перестань говорить хоть на минуту	
9. Передай мне хлеб	
10. Мне интересно, что для тебя самое важное	

## Практическое задание 2

### Задание 2.1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Подкрепите свои доводы аргументацией с примерами из реальной жизни и практики.

### Задание 2.2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

### Задание 2.3

Эвфемизмы - мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» - «он ушел из жизни», «бедный» - «нуждающийся», «старый человек» - «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

### Задание 2.4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

### Задание 2.5

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

### Задание 2.6

Прочитайте «Пять правил эффективных коммуникаций» и составьте конструктивный диалог с учётом этих правил:

Для того чтобы общение было более продуктивно, целесообразно придерживаться следующих правил:

1. При общении с другим человеком постарайтесь настроиться "на его волну", уловить его и свое эмоциональное состояние.
2. Не оценивайте личность собеседника, а принимайте его таким, какой он есть.
3. Учитывайте, что у вашего собеседника может быть иное мнение, отличное от вашего, и что он имеет на это полное право.
4. Направляйте общение на решение общих проблем. Пусть вашим противником будет общая проблема, а не человек, с которым вы общаетесь.
5. Выражайте собеседнику свои чувства, говорите о своих желаниях - не бойтесь их и не старайтесь спрятать.

## Типовое тестовое задание

1 В общении выделяют следующие стороны:

- 1) интерактивную

- 2) взаимодействие
- 3) управление впечатлениями
- 4) коммуникативную
- 5) восприятие людьми друг друга
- 6) передачу, обмен информацией
- 7) перцептивную
- 8) противодействие
- 9) коммуникативные барьеры
- 10) приспособление и оппозицию

2 Успешность работы фирмы зависит от \_\_\_\_\_руководителя

- 1) вежливости
- 2) имиджа
- 3) деловых качеств
- 4) коммуникативных способностей

3 Из характерных черт: 1) краткость; 2) убедительность; 3) обязательность; 4) адресность, 5) известность отправителя - к общению с помощью электронной переписки относятся:

1. 3,4,5            3. 2,3,4
2. 1,2,5            4. 1,4,5.

4 При невербальном общении средством передачи информации являются

- 1) трактуемые сообщения
- 2) интеллектуальные признаки
- 3) знаки
- 4) многозначные понятия

5 Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в

- 1) должностных инструкциях
- 2) управленческих рекомендациях
- 3) моральных (этических) кодексах
- 4) требованиях к подбору персонала

6 Определите лишнее:

- а) Размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом: угловое, деловое, конкурирующее-оборонительное, независимое, позиционное.
- б) существуют основные группы вопросов при переговорах: закрытые, ознакомительные, утверждающие вопросы, открытые, встречные, вопросы для ориентации, информационные, контрольные, однополюсные, альтернативные, вежливые вопросы.

7 Деловые коммуникации не бывают:

- а) вертикальные
- б) межличностные
- в) инженерные

8 Найдите соответствия следующим стилям руководства работой: «разящие стрелы» ; «плывущий плот»- \_\_\_\_\_ ; «возвращающийся бумеранг» - \_\_\_\_\_ ( авторитарный, демократический, либеральный).

9 Какие черты стиля руководства работой характеризуют вышеназванные стили:

- 1 единолично определяет направления деятельности;
- 2 развитые самоуправление и инициатива;
- 3 пресекает всякую инициативу;
- 4 устраняется от работы;
- 5 неблагоприятный психологический климат;
- 6 подключает всех к активному участию в любой работе;
- 7 в отсутствие руководителя работа замедляется или прекращается;



- 8 опора руководителя на мнение коллектива;
  - 9 основные формы взаимодействия: приказ, указание, инструкция, выговор;
  - 10 доведенные до абсурда требования;
  - 11 основные способы общения: просьба, совет, информация;
  - 12 не вмешивается в жизнь коллектива.
- 10 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда составляет суть ...

Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)

- 1. эмпатии
- 2. внушения
- 3. заражения
- 4. сочувствия

### **Практическое задание 3**

Определить коммуникативные и организаторские способности у себя и членов своей группы используя методику КОС.

Данная методика предназначена для изучения коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение устанавливать деловые и межличностные отношения с людьми, стремление к расширению сферы контактов, участию в общественных и групповых мероприятиях, умения влиять на людей, стремление проявлять инициативу и т.д.).

#### *Инструкция*

Вам нужно ответить на все вопросы данной анкеты. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если Ваш ответ положительный, то на отдельном листке или в тетради рядом с номером вопроса поставьте знак (+), если же отрицательный (-). Давайте ответ на каждый вопрос. Помните, что “правильных” и “неправильных” ответов нет. Не старайтесь произвести своими ответами благоприятное впечатление. Свободно и искренне выражайте свое собственное мнение.

#### *Анкета*

- 1. Есть ли у вас стремление к изучению и установлению знакомства с другими людьми?
- 2. Нравится ли Вам заниматься «общественной» работой?
- 3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
- 4. Трудно ли вам обычно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
- 5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
- 6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих друзей, коллег к принятию ими Вашего мнения?
- 7. Верно ли, что Вам приятнее проводить время с книгами или компьютером, чем с людьми?
- 8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
- 9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
- 10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими друзьями различные игры и развлечения?
- 11. Трудно ли для Вас включаться в новые компании (коллективы)?
- 12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
- 13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
- 14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши друзья, коллеги действовали в со-

ответствии с Вашим мнением?

15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с друзьями, коллегами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
18. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с незнакомым человеком?
19. Вас раздражают окружающие люди, и Вам довольно часто хочется побыть одному?
20. Правда ли что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться «на людях»?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с людьми?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших друзей, коллег?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в университете (на производстве)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими друзьями, коллегами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый для Вас коллектив?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих друзей, коллег?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-то большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли оказываетесь в центре внимания своих друзей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?  
Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы людей?

#### **Практическое задание 4**

Определить свою роль в группе с помощью методики «Групповые роли» Разбиться на группы в соответствии с полученными результатами перед проведением дискуссии.

#### **Методика «Групповые роли»**

**Инструкция.** В каждом разделе распределите сумму в 10 баллов между утверждениями, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти

баллы можно либо распределить между несколькими утверждениями, либо в редких случаях все 10 баллов можно отдать какому-то одному утверждению. Занесите баллы в прилагаемую таблицу.

1. Что, по моему мнению, я могу привнести в групповую работу:
  - А. Я быстро нахожу новые возможности.
  - Б. Я могу хорошо работать со множеством людей.
  - В. У меня много новых идей.
  - Г. Я помогаю другим людям выдвигать их идеи.
  - Д. Я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа.
  - Е. Я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам.
  - Ж. В привычной обстановке я работаю быстро.
  - З. У меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативного действия.
2. У меня есть недостатки в групповой работе, возможно, это потому, что:
  - А. Я очень напряжен, пока мероприятие не предусмотрено, но проконтролировано, не проведено.
  - Б. Я даю слишком большую свободу людям, чью точку зрения я считаю обоснованной.
  - В. У меня есть слабость много говорить самому.
  - Г. Мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег.
  - Д. Если мне нужно чего-то достичь, я бываю авторитарен.
  - Е. Мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе.
  - Ж. Я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе.
  - З. Мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.
3. Когда я включен в работу с другими:
  - А. Я влияю на людей, не подавляя их.
  - Б. Я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может.
  - В. Я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять времени и не упустить из виду главную цель.
  - Г. У меня всегда есть оригинальные идеи.
  - Д. Я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах.
  - Е. Я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям.
  - Ж. Окружающим нравится моя холодная рассудительность.
  - З. Мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.
4. В групповой работе для меня характерно, что:
  - А. Я очень заинтересован хорошо знать своих коллег.
  - Б. Я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства.
  - В. У меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения.
  - Г. Я думаю, что у меня есть дар выполнить работу, как только ее план нужно приводить в действие.
  - Д. У меня есть склонность избегать очевидного, предполагая что-то неожиданное.
  - Е. Все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства.

- Ж. Я готов устанавливать контакты и вне группы.
- 3. Хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять решение собственное, если это необходимо.
- 5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:
  - А. Мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор.
  - Б. Мне нравится находить практические решения проблемы.
  - В. Мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений.
  - Г. Мне приятно оказывать сильное влияние при принятии решений.
  - Д. У меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое.
  - Е. Я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы.
  - Ж. Мне нравится сосредотачивать собственное внимание на выполнении поставленных задач.
  - 3. Мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности.
- 6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми:
  - А. Я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения.
  - Б. Я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен.
  - В. Я пытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшив объем работы.
  - Г. Мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика.
  - Д. Я верю, что буду спокойно, на пределе своих возможностей идти прямо к цели.
  - Е. Я буду добиваться намеченной цели вопреки любым затруднительным ситуациям.
  - Ж. Я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется.
  - 3. Я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.
- 7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе:
  - А. Я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс.
  - Б. Некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции.
  - В. Мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство.
  - Г. Мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только на одного-двух человек, которые могут воодушевить меня.
  - Д. Мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели.
  - Е. Иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум.
  - Ж. Я понимаю, что я требую от других сделать то, чего сам сделать не могу.
- 3. Если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить мою точку зрения.

#### **Практическое задание 4**

Дополните предложенные правила эффективной коммуникации. (Наличие чувства юмора приветствуется)

- Если ты прав, будь логичен. Если не прав - постарайся сбить с толку.

- Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.
- Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.
- Если с тобой во всем соглашаются, проверь - слушают ли тебя.
- Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.
- Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.
- Благоразумный человек никогда ничего не добивается.

### **Практическое задание 5**

#### *Задание 5.1*

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание - в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

#### *Задание 5.2*

Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам ее удивить, вызвать улыбку или смех.

### **Практическое задание 6**

Изучить проективную методику Н. Г. Хитровой "Деловые ситуации". Определить основные параметры деловой коммуникации и предпосылки к её осуществлению (стимульный материал: Психологический практикум: психологические тесты [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum>, свободный. - Загл. с экрана.)

### **Практическое задание 7**

Определите свой стиль делового общения с помощью теста-методики «Ваш стиль делового общения».

Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно - то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывания и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.  
 68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.  
 69. Я люблю организовывать что-либо.  
 70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.  
 71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.  
 72. Самоактуализация является крайне важной для меня.  
 73. Мне очень нравится играть идеями.  
 74. Я не люблю попусту терять время.  
 75. Я люблю делать то, что у меня получается.  
 76. Взаимодействуя с другими, я учусь.  
 77. Абстракции интересны для меня.  
 78. Мне нравятся детали.  
 79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.  
 80. Я достаточно уверен в себе.

#### Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

*Стиль 1:* 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

*Стиль 2:* 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

*Стиль 3:* 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

*Стиль 4:* 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

*Стиль 1* — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

*Стиль 2* — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

*Стиль 3* — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

*Стиль 4* — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

### Практическое задание 8

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача - уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы: а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции; б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить; в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

#### *Счастье и удача обязательно придут*

*Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой, и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового*

человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения - это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха - в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

### **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 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 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 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?

### **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 К средствам 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 вышперечисленное

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

#### **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»

Этап2 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

#### 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.

### Темы презентации

- 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.
- 13)

**Лист регистрации изменений к РПД**

	Номер протокола заседания кафедры, дата утверждения изменения	Количество страниц изменения	Подпись разработчика РПД