

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)

« 04 » 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика успешной коммуникации

Направление подготовки	38.03.01 "Экономика"
Направленность (профиль) образовательной программы	Финансово-экономическая аналитика
Квалификация выпускника	бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2020
Форма обучения	заочная
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 2020

Разработчики рабочей программы:

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



(подпись)

М.В. Шинкорук

(ФИО)

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



(подпись)

И.С. Капустенко

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой
ППСР



(подпись)

Т.Е. Наливайко

(ФИО)

Заведующий выпускающей кафедрой
ЭФБУ



(подпись)

Т.А. Яковлева

(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 от 12.11.2015 № 1327 основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 38.03.01 «Экономика».

Задачи дисциплины	1) теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; 2) ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; 3) приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; 4) овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения; 5) сформировать коммуникативные компетенции для выполнения различных видов профессиональной деятельности
Основные разделы / темы дисциплины	1 Понятие, сущность и виды общения; 2 Деловое общение; 3 Основные коммуникативные стратегии; 4 Особенности и виды коммуникаций в группе; 5 Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения; 6 Приёмы и техники конструктивного общения; 7 Психологические основы управления трудовым коллективом; 8 Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях

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

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

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Перечень знаний	Перечень умений	Перечень навыков
Общекультурные			
ОК-5 Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: психологические основы социального межкультурного взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; Знать: основные принципы и методы организации деловых контактов с уче-	Уметь: грамотно, доступно излагать информацию в процессе профессионального взаимодействия; Уметь: соблюдать этические нормы межкультурного взаимодействия; анализировать и реализовывать социаль-	Владеть: навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; Владеть: навыками преодоления коммуникативных, образо-

	том национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов	ное взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных	вательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
Профессиональные			
ПК-4 способность на основе описания экономических процессов и явлений, строить стандартные теоретические и экономические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты	Знать: понятие, сущность и виды общения, основные стратегии общения и взаимодействия, особенности и виды коммуникации в группе	Уметь: осуществлять диагностику коммуникативных характеристик членов коллектива и собственного коммуникативного поведения	Владеть: использования методов и средств эффективной коммуникации для решения профессиональных задач

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» изучается на 1 курсе во 2 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к обязательной части Дисциплины по выбору Б1.О.ДВ.01.

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

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Менеджмент», «Социально-экономическая статистика».

Также знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» будут востребованы при прохождении «Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)», «Производственная практика» и «Преддипломная практика».

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

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

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

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

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	8
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	4
Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	96
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет	4

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

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Тема 1. Понятие, сущность и виды общения. Понятие общения. Общение как коммуникация. Перцептивные аспекты общения. Интерактивный аспект общения. Функции общения. Виды общения. Коммуникативные барьеры	0,5	0,5		12
Тема 2. Деловое общение Понятие делового общения. Признаки делового общения. Психологические особенности делового общения. Этапы делового общения. Принципы делового общения. Правила делового общения. Этика делового общения	0,5	0,5		12
Тема 3. Основные коммуникативные	0,5	0,5		12

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
<p>стратегии. Понятие коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики. Основные характеристики презентации, манипуляции и конвенции. Понятие и сущность конфликтного взаимодействия. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Характеристика стратегий поведения в конфликте.</p>				
<p>Тема 4. Особенности и виды коммуникаций в группе Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия</p>	0,5	0,5		12
<p>Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения. Основные понятия дифференциальной психологии. Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности. Индивидуальные особенности познавательной деятельности. Социально-психологические различия индивидов. Влияние культурных различий на социальное взаимодействие. Гендерные различия в деловом общении.</p>	0,5	0,5		12
<p>Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения. Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение». Навыки эффективного слушания. Техники обратной связи. Техники конструктивной критики. Техники «Я-сообщения»</p>	0,5	0,5		12
<p>Тема 7. Психологические основы управления трудовым коллективом. Основы психологии управления. Психологические принципы управления. Психологическая характеристика лидера. Психологические стили управления коллективом. Способы психологического влияния на большие и</p>	0,5	0,5		12

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
малые группы. Психология решения управленческих задач и создания имиджа.				
Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях. Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, этикет.	0,5	0,5		12
ИТОГО по дисциплине	4	4		96

Раздел 1. Понятие, сущность и виды общения.

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

Раздел 2. Деловое общение

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

Раздел 3. Основные коммуникативные стратегии.

Понятие коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики. Основные характеристики презентации, манипуляции и конвенции. Понятие и сущность конфликтного взаимодействия. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Характеристика стратегий поведения в конфликте

Раздел 4. Особенности и виды коммуникаций в группе

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

Понятие конфликта, его объекта и субъекта, динамика развития конфликтов.

Объективные и субъективные причины конфликтов. Управление конфликтной ситуацией.

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

Основные понятия дифференциальной психологии. Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности. Индивидуальные особенности познавательной деятельности. Социально-психологические различия индивидов. Влияние культурных различий на социальное взаимодействие. Гендерные различия в деловом общении.

Раздел 6. Приёмы и техники конструктивного общения.

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

Раздел 7. Психологические основы управления трудовым коллективом.

Основы 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

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

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

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	36
Подготовка к занятиям семинарского типа	32
Подготовка и оформление Контрольной работы	28
	96

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

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

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

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

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

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

3 Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. //

ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана

4 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.

5 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.

8.2 Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

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

8 Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ре-сурс] : 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

Для успешного выполнения всех разделов самостоятельной работы учащимся рекомендуется использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Шинкорук М.В. Деловое общение при трудоустройстве: учебное пособие. -

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/license.html
Kaspersky Security Russian Edition	1 year Educational License 1000 Users (продление лицензии)

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 (практически-ми) 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 препода-

вателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

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

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

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

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

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

9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

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

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

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

Методические указания при работе над конспектом лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретиче-

ских положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Методические указания по самостоятельной работе над изучаемым материалом

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы необходимо стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Методические указания при подготовке к лабораторным работам

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

Методические указания по выполнению контрольной работы

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

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

10.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

10.2 Технические и электронные средства обучения

Лекционные занятия

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

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

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

Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

Самостоятельная работа.

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

- читальный зал НТБ КнАГУ;
- компьютерные классы (ауд. 228, 324, 331 корпус № 1).

10 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 СРЕДСТВ¹
по дисциплине

Теория и практика успешной коммуникации

Направление подготовки	<i>38.03.01 "Экономика"</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Финансово-экономическая аналитика</i>
Квалификация выпускника	<i>бакалавр</i>
Год начала подготовки (по учебному плану)	<i>2020</i>
Форма обучения	<i>заочная</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>

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

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

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Перечень знаний	Перечень умений	Перечень навыков
Общекультурные			
ОК-5 Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: психологические основы социального межкультурного взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; Знать: основные принципы и методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов	Уметь: грамотно, доступно излагать информацию в процессе профессионального взаимодействия; Уметь: соблюдать этические нормы межкультурного взаимодействия; анализировать и реализовывать социальное взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных	Владеть: навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; Владеть: навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия
Профессиональные			
ПК-4 способность на основе описания экономических процессов и явлений, строить стандартные теоретические и экономические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты	Знать: понятие, сущность и виды общения, основные стратегии общения и взаимодействия, особенности и виды коммуникации в группе	Уметь: осуществлять диагностику коммуникативных характеристик членов коллектива и собственного коммуникативного поведения	Владеть: использованием методов и средств эффективной коммуникации для решения профессиональных задач

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы)	Формируемая компетенция	Наименование оценочного	Показатели оценки
-------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------

дисциплины		средства	
Тема 1. Понятие, сущность и виды общения Тема 2. Деловое общение Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения	ОК-5	Тест	-общее количество баллов, полученных за тест;
Тема 3. Основные коммуникативные стратегии. Тема 4. Особенности и виды коммуникаций 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	ПК-4	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	ОК-5 ПК-4	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
--	---	-------------------------	-------------------------	----------------------------

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
2 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме Зачета</i>				
1	Тест	В течение сессии	20 баллов	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»	В течение сессии	10 баллов	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»	В течение сессии	10 баллов	10 баллов - студент активно участвовал в разборе конфликтных ситуаций. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 5 баллов - студент участвовал в разборе ситуаций. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 0 баллов - студент не участвовал в разборе конфликтной си-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				туации
4	Контрольная работа	В течение семестра	20 баллов	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:		-	60 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов				

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

3.1 Задания для текущего контроля успеваемости

Тест

1 В общении выделяют следующие стороны:

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

- и) коммуникативные барьеры
 - к) приспособление и оппозицию
- 2 При невербальном общении средством передачи информации являются
- а) трактуемые сообщения
 - б) интеллектуальные признаки
 - в) знаки
 - г) многозначные понятия
- 3 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда составляет суть ...
- а) эмпатии
 - б) внушения
 - в) заражения
 - г) сочувствия
- 4 Процесс установления контактов между людьми :
- а) мышление;
 - б) память;
 - в) общение;
 - г) преподавание.
- 5 Сколько всего целей общения :
- а) 8;
 - б) 3;
 - в) 4;
 - г) 10.
- 6 Действие снижающей эффективности совместной деятельности:
- а) конкуренция;
 - б) общение;
 - в) влияние;
 - г) размышление.
- 7 Общение, как взаимодействие, согласует действие :
- а) общих понятий;
 - б) отдельных участников и объединяет их в группы;
 - в) разделения по классам;
 - г) все варианты верны.
- 8 Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков :
- а) группа;
 - б) община;
 - в) секта;
 - г) собрание.
- 9 Группы делятся на :
- а) простые и сложные;
 - б) утвердительные и дополнительные;
 - в) реальные и условные;
 - г) частичные и второстепенные.
- 10 Способность поставить себя на место другого человека :
- а) эгоизм;
 - б) угнетение;
 - в) приспособляемость;
 - г) уподобление.
- 11 Упрощённое, стойкое определение явления :
- а) стереотип;
 - б) мысль;
 - в) разум;

- г) счастье.
- 12 Зарождение основывается на несознании определённого :
- предостережения;
 - возмущения;
 - психического состояния;
 - понимания.
- 13 Воспроизведение внешних черт индивида :
- насмешка;
 - подражание;
 - возмущение;
 - понимание.
- 14 Взаимные деловые и дружеские отношения людей – это
- коммуникация
 - общение
 - диалог
 - социализация
- 15 Верны ли следующие суждения об общении?
- общение – это одна из форм отношения человека к окружающему миру.
 - без общения человек не может полноценно развиваться.
- 16 К средствам общения можно отнести:
- сознание
 - мышление
 - речь
 - мировоззрение
- 17 Верны ли следующие суждения?
- выделяют речевое и неречевое общение
 - общение невозможно без речи.
- 18 Верны ли следующие суждения о средствах общения?
- Важную роль в общении играют мимика и взгляды.
 - Жесты являются неотъемлемой частью речевого общения.
- верно только 1
 - верно только 2
 - верны оба суждения
 - оба суждения неверны
- 19 Столкновение нескольких участников общения, каждый из которых отстаивает свою позицию, - это
- 20 Верны ли следующие суждения о межличностных отношениях?
- В основе межличностных конфликтов лежат противоположные желания и интересы.
 - Конфликты связаны со смысловыми барьерами в общении.
- верно только 1
 - верно только 2
 - верны оба суждения
 - оба суждения неверны
- 21 Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:
- общение как своеобразная речевая техника;
 - общение как искусство любить людей;
 - общение как взаимодействие людей;
 - общение как познание друг друга и самосовершенствование
- 22 Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная;
 - б) коммуникативная;
 - в) интерактивная;
 - г) нейтральная.
- 23 Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
- а) личностное общение;
 - б) светское общение;
 - в) примитивное общение;
 - г) деловое общение?
- 24 На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:
- а) на манипулятивном;
 - б) на высшем;
 - в) на примитивном;
 - г) на деловом?
- 25 В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:
- а) текстовую форму сообщения;
 - б) слова;
 - в) интонацию;
 - г) мимику и жесты.
- 26 Человек, направляющий информацию в общении:
- а) реципиент;
 - б) проводник;
 - в) коммуникатор;
 - г) приемник
- 27 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:
- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
 - б) «общее, разделяемое со всеми»;
 - в) «целое, не делимое на части»;
 - г) «особенное, не похожее на других»
- 28 Стилистический барьер общения возникает:
- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
 - б) из-за невнятной речи;
 - в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
 - г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.
- 29 Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций — это:
- а) стереотипы;
 - б) предвзятые представления;
 - в) пренебрежение фактами;
 - г) всё вышеперечисленное
- 30 Установление сходства одного человека с другим — это:
- а) рефлексия;
 - б) эмпатия;
 - в) стереотипизация;
 - г) идентификация.
- 31 Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
- а) рефлексия;
 - б) эмпатия;

- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

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

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

33 Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

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

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

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

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

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

Темы для сообщений к семинарским занятиям

Сообщение – это чёткое, последовательное устное изложение заданной темы на основе использования достоверных источников.

Темы сообщений согласовываются с преподавателем.

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»

Этап 2 Представление презентаций

Этап 3 Обсуждение

Деловая игра 3 «Совещание»

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

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

Деловая игра № 4 «Трудоустройство»

Роли: работодатель (представитель работодателя) и соискатель.

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

Первый этап. Подготовительный.

Инструкция соискателю: Подготовьте резюме.

Инструкция работодателю: Подготовьте объявление о вакансии и вопросы соискателю.

Второй этап. Проигрывание ситуации трудоустройства в парах.

Третий этап. Рефлексия:

- Что удалось? Благодаря чему?
- Что не удалось? Почему?

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

Примеры тренинговых заданий

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.

Контрольная работа

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

Контрольная работа состоит из двух частей.

Первая часть включает ответ на теоретический вопрос.

Вторая часть включает решение задач.

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

0-2 – вариант №1

3-4– вариант № 2

5-6– вариант №3

7-8– вариант №4

9-10 – вариант № 5

Вариант 1

Теоретический вопрос. Понятие, сущность и виды общения.

Задачи

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

поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

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

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

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

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

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

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

Вариант 2

Теоретический вопрос. Способы и техники эффективной коммуникации

Задачи

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

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования 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 удается 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 полушутливой 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 подурачиться, 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 специ-

алиста оплатой и условиями труда, однако его эти предложения не заинтересовали, так как оплату он считает недостойной своих знаний. Руководитель организации заинтересован в этом специалисте. Как вести себя руководителю / специалисту отдела кадров с таким соискателем?

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

Стимульный материал к тестам и методикам Практическая работа 2.

КОС - Определение коммуникативных и организаторских способностей

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 соответствии 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 удастся 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 мало-знакомую 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?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы людей?

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 выполнять 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.
 - З. 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.
 - З. 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.
 - З. 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.
 - З. Если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить мою точку зрения.

Практическая работа 5

Тест на асертивность

Данный тест предназначен для оценки асертивности – способности не действовать в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом не позволяя «вить из себя веревки».

Инструкция: ответьте да или нет в следующих позициях:

1. Меня раздражают ошибки других людей.
2. Я могу напомнить другу о долге.
3. Время от времени я говорю неправду.
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам.
5. Мне случалось ездить «зайцем».
6. Соперничество лучше сотрудничества.
7. Я часто мучаю себя по пустякам.
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный.
9. Я люблю всех, кого знаю.
10. Я верю в себя. У меня хватит сил, чтобы справиться с текущими проблемами.
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть на чеку, чтобы суметь защитить свои интересы.
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками.
13. Я признаю авторитеты и уважаю их.
14. Я никогда не позволяю вить из себя веревки. Я заявляю протест.
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание.

16. Я никогда не лгу.
17. Я практичный человек.
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу.
19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча».
20. Друзья имеют на меня большое влияние.
21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе.
22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие.
23. Прежде чем что-либо предпринять, хорошенько подумай, как это воспримут другие.
24. Я никогда никому не завидую.

