

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

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
Факультет кадастра и строительства  
*Сысоев О.Е.*  
«18» *июня* 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Теория и практика успешной коммуникации»

Направление подготовки	07.03.03 Дизайн архитектурной среды
Направленность (профиль) образовательной программы	Проектирование городской среды
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2022
Форма обучения	Очная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
1	2	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачёт	Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»

Комсомольск-на-Амуре  
2021

Разработчик рабочей программы:

Доцент кафедры ППСР, канд.  
психол.наук, доцент

  
Шинкорук М.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  
Кафедра «Педагогика, психология и социальная  
работа»

  
Наливайко Т.Е.

Заведующий выпускающей кафедрой  
Кафедра «Дизайн архитектурной среды»

  
Гринкруг Н.В.

## 1 Введение

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 08.06.2017 № 510, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Проектирование городской среды» по направлению подготовки «07.03.03 Дизайн архитектурной среды».

Задачи дисциплины	1) теоретическое освоение студентами современных представлений о межличностном взаимодействии, в том числе в составе групп и коллективов; 2) приобретение практических навыков деловых коммуникаций и ведения переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; 3) овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.
Основные разделы / темы дисциплины	Теоретические основы управления межличностным взаимодействием. Многообразие видов и форм социального взаимодействия. Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества. Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе. Приемы и техники конструктивного взаимодействия. Основы самоорганизации и самопрезентации.

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

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

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные</b>		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 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 поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в команде; применяет основные нормы социального взаи-	Знать принципы и нормы социального взаимодействия; основные понятия конфликтологии, методы и техники межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения для реализации своей роли и взаимодействия

	<p>модействия 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>внутри команды</p> <p>Владеть навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте</p> <p>УК-5.2 Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-5.3 Владеет навыками взаимодействия в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения; а также навыками толерантного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать социально-культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения, методы и методики определения этих различий.</p> <p>Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1 Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда</p> <p>УК-6.2 Умеет планировать свое рабочее и личное время; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из индивидуально-личностных особенностей, поставленных жизненных целей и развития социальной ситуации</p> <p>УК-6.3 Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобре-</p>	<p>Знать способы и приемы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p> <p>Уметь планировать организационно-управленческую деятельность; выбирать способ самопрезентации</p> <p>Владеть навыками рефлексии ситуаций организационно-управленческой деятельности</p>

	тения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования	
--	--	--

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

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

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

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и / или опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик: «Введение в профессиональную деятельность», «Философия», «Введение в профессиональную деятельность».

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Введение в искусство», «Дизайн и современный образ жизни», «История архитектуры Китая и зарубежных стран», «История (история России, всеобщая история)», «Деловое письмо (факультатив)».

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» в рамках воспитательной работы направлена на Формирование навыков межличностного делового общения, Формирование образованности, культуры, культуры межнационального общения, толерантности, Воспитание чувства ответственности, умение планировать, рационально использовать служебное время и достигать результата, Воспитание навыков самоорганизации и саморазвития.

### 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
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>	32
<b>В том числе:</b>	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации пе-	16

дагогическими работниками)	
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	16
<b>Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа</b> , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	76
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачёт	0

**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>1 Теоретические основы управления межличностным взаимодействием.</b> Основные понятия курса «Теория и практика успешной коммуникации». Основные теории межличностного взаимодействия и их прикладные аспекты.	2	2		12
<b>2 Многообразие видов и форм социального взаимодействия.</b> Понятие общения, его виды, стили и функции. Специфика делового общения. Характеристика процесса общения, коммуникативные барьеры. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивный аспект общения.	2	2		12
<b>3 Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества.</b> Основные понятия дифференциальной	2	2		12

психологии. Типологии психологических различий. Социально-психологические характеристики индивидов. Влияние культурных различий на взаимодействие людей.				
<b>4 Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе.</b> Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия.	4	4		14
<b>5 Приемы и техники конструктивного взаимодействия.</b> Техника эффективного слушания. Приёмы влияния на партнера. Техника обратной связи. Техника конструктивной критики. Техники поведения в конфликте. Техника задавания вопросов.	4	4		14
<b>6 Основы самоорганизации и самопрезентации.</b> Представление информации о себе. Резюме. Правила собеседования с работодателем. Коммуникации в электронной среде. Телефонный разговор. Техника публичных выступлений.	2	2		12
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	16	16	0	76

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

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

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

<b>Компоненты самостоятельной работы</b>	<b>Количество часов</b>
Изучение теоретических разделов дисциплины	30
Подготовка к занятиям семинарского типа	30
Подготовка и оформление Контрольной работы	16
<b>Итого</b>	<b>76</b>

## **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 : учебник для вузов / Е.Л. Головлева, Д.А. Горский. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2017. – 192 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74742.html> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

2 Кожемякин, Е. А. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

3 Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

4 Основы теории коммуникации : 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. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

5 Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

6 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. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

### **8.2 Дополнительная литература**

7 Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 295 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

8 Козловская, С. Н. Теория и практика социальных коммуникаций : практикум / С.Н.Козловская. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 98 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php?> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

9 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. // Znaniium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znaniium.com/catalog.php> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

10 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. // Znaniium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znaniium.com/catalog.php> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

11 Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В.Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с. // Znaniium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znaniium.com/catalog.php> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: по подписке.

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

1 Шинкорук М.В. Деловое общение при трудоустройстве: учебное пособие. - Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВО «КнАГУ», 2018. – 80 с.

2 РД ФГБОУ ВО «КнАГТУ» 013-2016. Текстовые студенческие работы. Правила оформления : дата введения 2016-03-10. – Комсомольск-на-Амуре : ФГБОУ ВО «КнАГТУ», 2016. – 55 с.

3 Теория и практика успешной коммуникации: электронный курс Сайт КнАГУ. Центр дистанционного обучения КнАГУ. - URL: <https://learn.knastu.ru/courses/about/545> (дата обращения: 01.06.2020). - Режим доступа: через личный кабинет студента

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

1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM Договор № 4997 эбс ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 004 6311 244 от 13 апреля 2021 г. (с 17 апреля 2021 г. по 16 апреля 2022 г.)

2 Электронно-библиотечная система IPRbooks Лицензионный договор № ЕП 44/4 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 003 6311 244 от 05 февраля 2021 г. (с 27 марта 2021 г. по 27 марта 2022 г.)

3 Образовательная платформа "Юрайт". Договор № ЕП44/2 на оказание услуг по 9 предоставлению доступа к образовательной платформе ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010001 6311 244 от 02 февраля 2021 г. (с 07 февраля 2021 г. по 07 февраля 2022 г.)

4 Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Договор № ЕП 44/3 на оказание услуг доступа к электронным изда-ниям ИКЗ 211 272 7000769 270 301 001 0010 002 6311 244 от 04 февраля 2021 г. (с 04 февраля 2021 г. по 04 февраля 2030 г.)

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

1 Жажда. Бизнес журнал : сайт. – URL: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

2 Научно-популярный психологический портал Psychojournal : сайт. – URL: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

3 Психология: онлайн-журнал : сайт. – URL: <https://psychojournal.ru/> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

4 Психологический сайт Тестотека : сайт. – URL: <http://psychologytoday.ru/> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

5 Интернет-журнал Психология сегодня : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

6 Монеkler : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.06.2021). – Режим доступа: свободный.

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

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/license.html">https://www.openoffice.org/license.html</a>

## **9 Организационно-педагогические условия**

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

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

### **9.1 Образовательные технологии**

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

### **9.2 Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

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

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

### **9.3 Занятия семинарского типа**

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

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

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

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

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

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

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

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

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

Цели самостоятельной работы:

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

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

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

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

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к 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.

#### **9.5.1 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 и т.д.

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

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

#### **9.5.3 Методические указания по работе с электронным курсом**

Электронный образовательный курс представлен на сайте университета в разделе «Центр дистанционного обучения КнАГТУ».

Вход в электронный курс осуществляется из личного кабинета студента. Приступая к изучению электронного курса необходимо ознакомиться с его описанием. Особое внимание необходимо уделить изучению списка наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них, зафиксировав требования к оформлению результатов изучения курса и соблюдая их.

Изучение электронного курса предполагает систематическое осуществление обратной связи с преподавателем в режиме оффлайн (в соответствии с расписанием занятий и консультаций) и онлайн (в чате электронного курса).

#### **9.5.4 Методические указания по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа (КР) оформляется в соответствии с РД ФГБОУ ВО "КНАГУ" 013-2016 "Текстовые студенческие работы. Правила оформления".

КР представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, ответы на теоретические и практические вопросы, решение практических задач, кейсов и т.п., а также проведение собственного практического исследования (опросов, анкетирования, изучение документации, изучение продуктов практической деятельности, наблюдения и т.п). Изложение материала в КР носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему.

Содержание КР должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем КР - от 5 до 10 печатных страниц.

Перед началом работы над КР следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, желательно пользоваться списком источников, рекомендованным учебной программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

Контрольная работа должна содержать:

- 1 Титульный лист со всеми реквизитами.
- 2 Содержание
- 3 Ответы на вопросы.
- 4 Решение задач
- 5 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 5-ти различных источников. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений.

Контрольная работа состоит из двух заданий: теоретических вопросов и задач. В первом задании необходимо обстоятельно и подробно раскрыть теоретические вопросы. При этом необходимо ссылаться на источник информации в соответствии с РД. Ответ на вопрос должен быть развернутым, содержать теоретические положения и демонстрационные примеры. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов.

Решение практических задач осуществляется с опорой на теоретические положения и включает в себя ответ на вопрос задачи и его обоснование с точки зрения конфликтологии. Например, для обоснования выбора решения задачи могут быть обозначены признаки конфликта, функции конфликта, участники конфликта и их возможности влияния на ситуацию, позиции субъектов конфликта, принципы поведения в конфликтных ситуациях, механизмы разрешения конфликта, названы техники снятия напряжения в конфликтных ситуациях.

Номер варианта 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

Контрольная работа выставляется в личный кабинет студента до сессии.

Показатели оценки и критерии оценивания контрольной работы представлены в Приложении 1.

## **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**

Отсутствуют

## **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

### по дисциплине

#### «Теория и практика успешной коммуникации»

Направление подготовки	07.03.03 Дизайн архитектурной среды
Направленность (профиль) образовательной программы	Проектирование городской среды
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2022
Форма обучения	Очная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
1	2	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачёт	Кафедра «Педагогика, психология и социальная работа»

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

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные</b>		
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы            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            УК-3.3 Имеет навыки командной работы, а также навыки успешного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности</p>	<p>Знать принципы и нормы социального взаимодействия; основные понятия конфликтологии, методы и техники межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии            Уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды            Владеть навыками практической работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия, а также распределения ролей в условиях командного взаимодействия</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Знает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте            УК-5.2 Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах            УК-5.3 Владеет навыками взаимодействия в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения; а также навыками толерантного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать социально-культурные и индивидуально-типологические различия субъектов общения, методы и методики определения этих различий.            Уметь понимать и воспринимать разнообразие общества в социальном и этическом аспектах коммуникаций.            Владеть навыками взаимодействия с учетом индивидуально-типологических и социально-культурных особенностей партнера по общению и этических норм.</p>
<p>УК-6 Способен</p>	<p>УК-6.1 Знает основные приемы</p>	<p>Знать способы и приёмы плани-</p>



<p>управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда</p> <p>УК-6.2 Умеет планировать свое рабочее и личное время; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из индивидуально-личностных особенностей, поставленных жизненных целей и развития социальной ситуации</p> <p>УК-6.3 Владеет навыками управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования</p>	<p>рования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития.</p> <p>Уметь планировать организационно-управленческую деятельность; выбирать способ самопрезентации</p> <p>Владеть навыками рефлексии ситуаций организационно-управленческой деятельности</p>
---	---	---

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Показатели оценки</b>
<p>Теоретические основы управления межличностным взаимодействием. Многообразие видов и форм социального взаимодействия. Индивидуально-психологическое и социально-культурное многообразие общества.</p>	<p>УК-3 УК-5 УК-6</p>	<p>Практические задания</p>	<p>- знание учебного материала; - понимание задания; - полнота выполнения задания; - правильность ответов на вопросы; - способность применить теоретический материал в практической работе; - видение основных связей и закономерностей; - адекватное использование источников и литературы; - соблюдение очередности, этапности и т.п.</p>
<p>Основы самоорганизации и самопрезентации.</p>	<p>УК-6</p>		

Приемы и техники конструктивного взаимодействия	УК-3	Тренинг	- глубина, прочность, систематичность знаний -адекватность применяемых знаний ситуации -рациональность используемых подходов
Основы командного взаимодействия и коммуникаций в группе.		Деловая игра	- 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	УК-3 УК-5 УК-6	Тест	Общая сумма баллов, которая может быть получена за тест
		Контрольная работа	- соответствие предполагаемым ответам; - самостоятельность, оригинальность рассуждений; - логика рассуждений; неординарность подхода к решению; -соответствие требованиям оформления.

## 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	Практические задания 1-6	В течение семестра	5 баллов за каждое вы-	5 баллов - студент демонстрирует понимание задний; имеет глубокие знания учебного материала по теме практиче-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
			<p>полное задание.</p> <p>Максимальное количество баллов - 30</p>	<p>ской работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы; даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания; выполняет все задания</p> <p>4 балла - студент демонстрирует понимание заданий; показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы; выполнил все задания, но при этом допустил незначительные неточности при выполнении заданий, имея неполное понимание учебного материала.</p> <p>3 балла - студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы; затрудняется с пониманием предложенного задания, даёт неполный ответ, испытывает трудности при поиске информации, её использовании и оформлении.</p> <p>2 балла – студент имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы; даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>
2	Тренинг	По расписанию занятий	10 баллов	10 баллов - студент активно участвовал в деловой игре. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.
3	Деловая игра		10 баллов	5 баллов - студент участвовал в деловой игре. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизи-

	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
				ровать беседу, корректное поведение. 0 баллов - студент не участвовал в деловой игре
4	Тест	По расписанию занятий	10 баллов	10 баллов – более 90 % правильных ответов 8 балла – более 70% правильных ответов; 6 балла – более 50% правильных ответов 4 балла – менее 50% правильных ответов 2 балла – менее 30% правильных ответов
5	Контрольная работа	В течение семестра	10 баллов	10 баллов - Студент полностью выполнил задания, показал отличные знания, умения и навыки в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями. 8 балла - Студент полностью выполнил задания, показал хорошие знания, умения и навыки, есть недостатки в оформлении контрольной работы. 6 балла - Студент полностью выполнил задания, но допустил существенные неточности, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень. 4 балла - Студент не полностью выполнил задания, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений.
ИТОГО:		-	70 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**

##### **Практические задания**

**Задание 1** Заполните таблицу

Название теории межличностного взаимодействия	Основная идея	Область применения/Пример из жизни, на котором можно продемонстрировать эту теорию/Ситуация, к которой применима эта теория

**Задание 2** Заполните таблицу «Фазы делового общения». Приведите примеры конкретных действий, речевых штампов, слов, выражений, используемых собеседниками на каждой фазе деловой беседы.

Основное содержание фазы	Выражения, словосочетания, действия

**Задание 3** Выберите три из интересующих Вас культур или стран. Составьте перечень основных элементов этики деловых отношений в зарубежных странах. Представьте материал в табличной форме:

Страна	Элементы этики деловых отношений	Ваши действия на деловой встрече

**Задание 4** Приведите примеры, какую работу следует поручать типам работников из классификации Р. М. Белбина:

Командная роль	Вид поручаемой деятельности

### Задание 5

Приведите примеры реализации (фразы, действия, жесты, мимика) к каждому приёму эффективного слушания. Заполните таблицу.

#### Приёмы эффективного слушания

Название приёма	Пример реализации приёма в речи
Нерефлексивное слушание	
Выяснение	
Перефразирование	
Резюмирование	
Отражение	

**Задание 6** Разработайте собственное резюме.

#### Примеры тренингов

##### Тренинг «Техники задавания вопросов в коммуникациях»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов. Инсценируйте диалоги в парах.

- 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).

#### **Тренинг «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.

#### **Тренинг «Техники обратной связи»**

Приведите деструктивный и конструктивный примеры для каждого правила обратной связи.

Составьте прогноз нарушений правил обратной связи в деловых коммуникациях.

### **Примеры деловых игр (выбирается одна из предложенных 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.

### Типовые вопросы теста

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

1 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

## Контрольная работа

### 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 пре-

мии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для деприми́рования 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 придира́ться 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 ка-

ком 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?