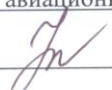


9795-1

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
авиационной и морской техники

 О.А. Красильникова

« 14 » 05 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Теория и практика успешной коммуникации

Направление подготовки	13.03.01 "Теплоэнергетика и теплотехника"
Направленность (профиль) образовательной программы	Тепловые электрические станции
Квалификация выпускника	бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2019
Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2	4	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет	Кафедра «ППСР - Педагогика, психология и социальная работа»

Комсомольск-на-Амуре 2020

Разработчик рабочей программы:

доцент кафедры ППСР, канд.
психол.наук, доцент



(подпись)

Е.Г. Товбаз

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

«Педагогика, психология
и социальная работа»



(подпись)

Т.Е. Наливайко

Заведующий выпускающей
кафедрой
«Тепловые энергетические
установки»



(подпись)

А.В. Смирнов

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 № 143 от 28.02.2018, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Тепловые электрические станции» по направлению 13.03.01 "Теплоэнергетика и теплотехника".

Задачи дисциплины	1) теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; 2) ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; 3) приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; 4) овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.
Основные разделы / темы дисциплины	1 Понятие, сущность и виды общения. Общение как коммуникация 2 Коммуникативные процессы в группах и в коллективах 3 Коммуникативные процессы в деловом общении

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

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

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применяет основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. УК-3.3	- знать основные понятия психологии делового общения, в том числе конфликтологии; технологии, приёмы, техники межличностной и деловой коммуникации и командной работы. - уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения. - владеть навыками работы в команде; навыки успешного

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	межличностного и делового взаимодействия.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	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 простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.	- 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.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. УК-6.2 Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей. УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использова-	- знать способы и приёмы планирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития. - уметь планировать своё время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности. - владеть навыками управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования.

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	ния и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования	
Общепрофессиональные		
-	-	-
Профессиональные		
-	-	-

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» изучается на 2 курсе в 4 семестре.

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

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин: «История (история России, всеобщая история)», «культурология», «философия», «введение в профессиональную деятельность», «технология инженерного творчества».

Входной контроль проводится в виде проблемных вопросов:

- Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?

- Какие приёмы успешной коммуникации вы используете в процессе общения с однокурсниками и преподавателями? Какие трудности вы испытываете в ходе общения?

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	32
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16

Объем дисциплины	Всего академических часов
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	16
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	76
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет	

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

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			СРС
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
Понятие, сущность и виды общения. Общение как коммуникация Общая характеристика межличностного общения. Понятие коммуникации: цели, функции, этапы, стили и стратегии коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры в общении и способы их преодоления. Коммуникативные неудачи и их причины.	6	6		25
Коммуникативные процессы в группах и в коллективах Особенности групповой коммуникации. Влияние индивидуальных, профессиональных и национальных различий на процесс коммуникации. Эффективность групповой коммуникации. Коммуникативное поведение в группах.	6	6		25
Коммуникативные процессы в деловом общении Характеристика делового общения. Особенности деловых коммуникаций. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности и общении. Основы тайм менеджмента.	4	4		26

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	
ИТОГО по дисциплине	16	16		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

Компоненты самостоятельной работы	Количество часов
Изучение теоретических разделов дисциплины (подготовка к тестированию)	26
Подготовка к занятиям семинарского типа и к практическим занятиям	25
Подготовка и оформление контрольной работы	25
	76

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.

2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

2.1 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: 17.02.2020). – 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: 13.02.2020). – 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: 13.02.2020). – 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: 13.02.2020). – 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: 13.02.2020). – 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: 13.02.2020). – Режим доступа: по подписке.

2.2 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: 17.06.2020). – 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: 17.06.2020). – 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. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 17.06.2020). – 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. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 17.06.2020). – 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. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 17.06.2020). – Режим доступа: по подписке.

2.3 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.

2.4 Современные профессиональные базы данных и информационные

справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1 Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <http://znanium.com/catalog.php> (дата обращения: 13.06.2020). – Режим доступа: по подписке.

2 IPRbooks : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 13.06.2020). – Режим доступа: по подписке.

3 eLIBRARY.ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 13.06.2020). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.

2.5 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: 26.05.2020). – Режим доступа: свободный.

2 Научно-популярный психологический портал Psychojournal : сайт. – URL: <https://zhazhda.biz/base/delovoe-obshhenie> (дата обращения: 16.06.2020). – Режим доступа: свободный.

3 Психология: онлайн-журнал : сайт. – URL: <https://psychojournal.ru/> (дата обращения: 16.06.2020). – Режим доступа: свободный.

4 Психологический сайт Тестотека : сайт. – URL: <http://psychologytoday.ru/> (дата обращения: 08.08.2020). – Режим доступа: свободный.

5 Интернет-журнал Психология сегодня : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 27.05.2020). – Режим доступа: свободный.

6 МонеКлер : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения: 08.08.2020). – Режим доступа: свободный.

2.6 Лицензионное программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
Microsoft Imagine Premium	Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/license.html

9 Организационно-педагогические условия

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом иписанием 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 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.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

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.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

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 про-

слушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

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.

9.5.3 Методические указания по выполнению контрольной работы

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

Контрольная работа представляет собой самостоятельное изучение отдельных теоретических вопросов, ответы на теоретические и практические вопросы. Изложение материала в КР носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему.

Содержание контрольной работы должно быть представлено системно и логично, в научном стиле. Не допускается использование просторечных слов и выражений, жаргонизмов. Объем работы - от 15 до 20 печатных страниц.

Перед началом работы над контрольной работой следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, желательно пользоваться списком источников, рекомендованной 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 Ответы на вопросы.
- 3 Список использованных источников.

В списке использованных источников должно быть не менее 5-8 различных источников не ранее 2010 года выпуска. Допускается включение таблиц, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. При заимствовании информации необходимо ссылаться на её источник. Ссылка оформляется в соответствии с правилами оформления текстовых работ студентов (см. выше).

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

10.1 Учебно-лабораторное оборудование

Отсутствует

10.2 Технические и электронные средства обучения

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

Для реализации дисциплины подготовлены следующие презентации:

1 Понятие коммуникации: цели, функции, этапы, стили и стратегии коммуникативного процесса.

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.

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 СРЕДСТВ¹
по дисциплине

Теория и практика успешной коммуникации

Направление подготовки	<i>13.03.01 "Теплоэнергетика и теплотехника"</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>Тепловые электрические станции</i>
Квалификация выпускника	<i>бакалавр</i>
Год начала подготовки (по учебному плану)	<i>2019</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Технология обучения	<i>традиционная</i>

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
2	4	3

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 по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применяет основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды. УК-3.3 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	- знать основные понятия психологии делового общения, в том числе конфликтологии; технологии, приёмы, техники межличностной и деловой коммуникации и командной работы. - уметь определять стратегию взаимодействия в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения. - владеть навыками работы в команде; навыки успешного межличностного и делового взаимодействия.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	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 простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.	- 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.
УК-6 Способен	УК-6.1	- знать способы и приёмы пла-

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. УК-6.2 Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития; формулирует цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей. УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования	нирования собственной деятельности; основные принципы самовоспитания и самосовершенствования, личностного развития. - уметь планировать своё время, формулировать цели деятельности и саморазвития исходя из индивидуально-типологических особенностей личности. - владеть навыками управления собственным временем, методами саморазвития и самообразования.
Общепрофессиональные		
-	-	-
Профессиональные		
-	-	-

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Понятие, сущность и виды общения. Общение как коммуникация	УК-3 УК-5	Сообщение	- соответствие выступления теме; - проблемность / актуальность; - глубина / полнота рассмотрения темы; - логичность / структурированность / целостность выступления; - речевая культура (стиль

			изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.); - самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.
		Практическое задание	Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания; - правильность выполнения задания; - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала; - способность применить теоретический материал в практической работе.
		Тестирование	Уровень знаний, умений и навыков в рамках формируемых компетенций
Коммуникативные процессы в группах и в коллективах	УК-3 УК-5	Сообщение	- соответствие выступления теме; - проблемность / актуальность; - глубина / полнота рассмотрения темы; - логичность / структурированность / целостность выступления; - речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.); - самостоятельность суж-

			дений / владение материалом / компетентность.
		Практическое задание	Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания; - правильность выполнения задания; - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала; - способность применить теоретический материал в практической работе.
Коммуникативные процессы в деловом общении	УК-3 УК-5 УК-6	Сообщение	- соответствие выступления теме; - проблемность / актуальность; - глубина / полнота рассмотрения темы; - логичность / структурированность / целостность выступления; - речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.); - самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.
		Практическое задание	Умеет применять полученные знания на практике: - полнота выполнения задания; - правильность выполнения задания; - способность ответить на вопросы по заданию, демонстрирующие понимание материала; - способность применить теоретический материал в практической работе.

		Тестирование	Уровень знаний, умений и навыков в рамках формируемых компетенций
Все темы	УК-3 УК-5 УК-6	Контрольная работа	- полнота освещения вопросов; - аналитичность изложения материала; - структурированность текста; - стиль изложения; - 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
4 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме Зачет</i>				
	Сообщение	В соответствии с расписанием практических занятий	5 баллов за одно выступление Максимальное количество баллов - 10	5 баллов ставится, в случае если выполнены все требования: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. 4 балла – основные требования сообщению выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; на дополнительные вопросы даны неполные ответы. 3 балла – имеются существенные отступления от требований. В частности: тема освещена лишь

	Наименование оценочного средства	Сроки выполне- ния	Шкала оценива- ния	Критерии оценивания
				частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
	Практическое задание	В соответствии с расписанием практических занятий	5 баллов – за одну практическую работу. Максимальное количество баллов - 40	5 баллов выставляется, если студент демонстрирует понимание задний; имеет глубокие знания учебного материала по теме практической 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 4 балла выставляется, если 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. 3 балла выставляется, если студент в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент затрудняется с пониманием предложенного задания, даёт неполный ответ, испытывает трудности при поиске информации, её использовании и оформлении. 2 балла выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает ал-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполне- ния	Шкала оценива- ния	Критерии оценивания
				горитм действий.
	Тестирование	В течение семестра – 2 этапа	5 баллов/10 баллов	5 баллов - все задания выполнены правильно 4 балла - выполнено 80% заданий без ошибок 3 балла - выполнено 50% заданий без ошибок 2 балла – выполнено 30% заданий без ошибок 1 балл – выполнено 30% заданий, допущены 1-2 ошибки 0 баллов – ни одного задания не выполнено
	Контрольная работа	В течение семестра	5 баллов	5 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. 4 балла - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания, умения и навыки, есть недостатки в оформлении контрольной работы. 3 балла - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень. 2 балла - Студент не полностью выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений.
ИТОГО:		-	65 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов				

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

3.1 Задания для текущего контроля успеваемости Темы для сообщений

1. Характеристика основных законов коммуникации.
2. Охарактеризуйте типы коммуникации, их признаки.
3. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
4. Коммуникация в информационном обществе.
5. Элементы коммуникативного процесса.
6. Условия эффективности коммуникации и барьеры.
7. Коммуникативный барьер как причина или явление, мешающее эффективной коммуникации или блокирующее её
8. Барьеры, обусловленные факторами среды.
9. Технические барьеры.
10. Психофизиологические барьеры.
11. Социокультурные барьеры.
12. Понятие коммуникативной неудачи;
13. «Коммуникативное самоубийство» как крайний случай коммуникативной неудачи;
14. Причины и типы коммуникативных неудач;
15. Найти примеры неудачных и удачных коммуникативных ситуаций.
15. Коммуникация в деловом общении. Деловая коммуникация.
16. Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
17. Характеристики делового общения.
18. Профессиональное общение.
19. Типы приема и передачи информации.
20. Человеческая речь как источник информации.
21. Стили речи.
22. Речевые средства общения.
23. Умение слушать.
24. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.
25. Три уровня слушания.
26. Виды слушания.
27. Обратная связь в процессе слушания.
28. Приемы эффективного слушания.
29. Правила эффективной обратной связи.
30. Природа и типология невербальной коммуникации.
31. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
32. Внешние проявления эмоциональных состояний.
33. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Практические задания

Практическое задание 1

Типы и методы коммуникации

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

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

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

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

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

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

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

Практическое задание 2

Задание 2.1

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

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

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

Задание 2.2

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

Задание 2.3

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

Задание 2.4

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

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

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

Задание 2.5

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

Задание 2.6

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

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

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

Типовое тестовое задание

- 1 В общении выделяют следующие стороны:
 - 1) интерактивную
 - 2) взаимодействие
 - 3) управление впечатлениями
 - 4) коммуникативную
 - 5) восприятие людьми друг друга
 - 6) передачу, обмен информацией
 - 7) перцептивную
 - 8) противодействие
 - 9) коммуникативные барьеры
 - 10) приспособление и оппозицию
- 2 Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя
 - 1) вежливости
 - 2) имиджа
 - 3) деловых качеств
 - 4) коммуникативных способностей
- 3 Из характерных черт: 1) краткость; 2) убедительность; 3) обязательность; 4) адресность, 5) известность отправителя – к общению с помощью электронной переписки относятся:
 1. 3,4,5 3. 2,3,4
 2. 1,2,5 4. 1,4,5.
- 4 При невербальном общении средством передачи информации являются
 - 1) трактуемые сообщения
 - 2) интеллектуальные признаки
 - 3) знаки

- 4) многозначные понятия
- 5 Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в
 - 1) должностных инструкциях
 - 2) управленческих рекомендациях
 - 3) моральных (этических) кодексах
 - 4) требованиях к подбору персонала
- 6 Определите лишнее:
 - а) Размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом: угловое, деловое, конкурирующее-оборонительное, независимое, позиционное.
 - б) существуют основные группы вопросов при переговорах: закрытые, ознакомительные, утверждающие вопросы, открытые, встречные, вопросы для ориентации, информационные, контрольные, однополюсные, альтернативные, вежливые вопросы.
- 7 Деловые коммуникации не бывают:
 - а) вертикальные
 - б) межличностные
 - в) инженерные
- 8 Найдите соответствия следующим стилям руководства работой: «разящие стрелы»- _____; «плывущий плот»- _____; «возвращающийся бумеранг» - _____ (авторитарный, демократический, либеральный).
- 9 Какие черты стиля руководства работой характеризуют вышеназванные стили:
 - 1 единолично определяет направления деятельности;
 - 2 развитые самоуправление и инициатива;
 - 3 пресекает всякую инициативу;
 - 4 устраняется от работы;
 - 5 неблагоприятный психологический климат;
 - 6 подключает всех к активному участию в любой работе;
 - 7 в отсутствие руководителя работа замедляется или прекращается;
 - 8 опора руководителя на мнение коллектива;
 - 9 основные формы взаимодействия: приказ, указание, инструкция, выговор;
 - 10 доведенные до абсурда требования;
 - 11 основные способы общения: просьба, совет, информация;
 - 12 не вмешивается в жизнь коллектива.
- 10 Непосредственная передача партнеру информации в виде эмоционального заряда составляет суть ...
 Варианты ответов: (выберите один правильный ответ)
 1. эмпатии
 2. внушения
 3. заражения
 4. сочувствия

Практическое задание 3

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

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

Инструкция

Вам нужно ответить на все вопросы данной анкеты. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если Ваш ответ положительный, то на

отдельном листке или в тетради рядом с номером вопроса поставьте знак (+), если же отрицательный (-). Давайте ответ на каждый вопрос. Помните, что “правильных” и “неправильных” ответов нет. Не старайтесь произвести своими ответами благоприятное впечатление. Свободно и искренне выражайте свое собственное мнение.

Анкета

1. Есть ли у вас стремление к изучению и установлению знакомства с другими людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься «общественной» работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Трудно ли вам обычно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих друзей, коллег к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее проводить время с книгами или компьютером, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими друзьями различные игры и развлечения?
11. Трудно ли для Вас включаться в новые компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши друзья, коллеги действовали в 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 малознакомую для Вас группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в университете (на производстве)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими друзьями, коллегами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый для Вас коллектив?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих друзей, коллег?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-то большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли оказываетесь в центре внимания своих друзей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
- Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы людей?

Практическое задание 4

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

Методика «Групповые роли»

Инструкция. В каждом разделе распределите сумму в 10 баллов между утверждениями, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти баллы можно либо распределить между несколькими утверждениями, либо в редких случаях все 10 баллов можно отдать какому-то одному утверждению. Занесите баллы в прилагаемую таблицу.

1. Что, по моему мнению, я могу привнести в групповую работу:
 - А. Я быстро нахожу новые возможности.
 - Б. Я могу хорошо работать со множеством людей.
 - В. У меня много новых идей.
 - Г. Я помогаю другим людям выдвигать их идеи.
 - Д. Я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа.
 - Е. Я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам.
 - Ж. В привычной обстановке я работаю быстро.
 - З. У меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативного действия.
2. У меня есть недостатки в групповой работе, возможно, это потому, что:
 - А. Я очень напряжен, пока мероприятие не предусмотрено, но проконтролировано, не проведено.
 - Б. Я даю слишком большую свободу людям, чью точку зрения я считаю обоснованной.
 - В. У меня есть слабость много говорить самому.
 - Г. Мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег.
 - Д. Если мне нужно чего-то достичь, я бываю авторитарен.

- Е. Мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе.
- Ж. Я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе.
- З. Мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.
- 3. Когда я включен в работу с другими:
 - А. Я влияю на людей, не подавляя их.
 - Б. Я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может.
 - В. Я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять времени и не упустить из виду главную цель.
 - Г. У меня всегда есть оригинальные идеи.
 - Д. Я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах.
 - Е. Я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям.
 - Ж. Окружающим нравится моя холодная рассудительность.
 - З. Мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.
- 4. В групповой работе для меня характерно, что:
 - А. Я очень заинтересован хорошо знать своих коллег.
 - Б. Я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства.
 - В. У меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения.
 - Г. Я думаю, что у меня есть дар выполнить работу, как только ее план нужно приводить в действие.
 - Д. У меня есть склонность избегать очевидного, предполагая что-то неожиданное.
 - Е. Все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства.
 - Ж. Я готов устанавливать контакты и вне группы.
 - 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.

Практическое задание 4

Дополните предложенные правила эффективной коммуникации.

(Наличие чувства юмора приветствуется)

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

Практическое задание 5

Задание 5.1

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

Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 5.2

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

Практическое задание 6

Задание 6.1

Изучить проективную методику Н. Г. Хитровой "Деловые ситуации". Определить основные параметры деловой коммуникации и предпосылки к её осуществлению (стимульный

материал: Психологический практикум: психологические тесты [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum>, свободный. – Загл. с экрана.)

Задание 6.2

Упражнение: Постановка жизненных целей

Задание: Сформулировать 7 жизненных целей. Из них:

- одну на день
- две на неделю
- две на месяц
- две на год

Требования к постановке целей:

- конкретность (цель должна пониматься однозначно)
- измеримость (критерии и показатели достижения цели; ответить на вопрос: как я пойму, что цель достигнута?)
- достижимость (вы должны обладать ресурсами для достижения этой цели: средства, время, информация и т.п.)
- результативность (обозначить, что вы получаете в результате достижения цели)
- сроки (дата реализации).

Практическое задание 7

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

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

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладывания и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут изменяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Деля что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организо-
вать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить
работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Практическое задание 8

Задание 8.1

Упражнение «Чувство времени»

Сядьте в тишине, посмотрите на часы и запомните время. Закройте глаза и дайте себе задание открыть их через 1 минуту. Не нужно считать в уме секунды или ставить таймер, слушать секундную стрелку у часов. Просто доверьтесь своему внутреннему чувству времени и откройте глаза, когда вам покажется, что минута закончилась.

Не расстраивайтесь, если откроете глаза через 2 минуты или позже. Повторяйте упражнение до тех пор, пока не будете чувствовать 1 минуту. Со временем можно увеличить интервал до 5 минут.

Упражнение «Хронофаги».

Поиск личных хронофагов.

Есть такие дела, которые не приносят никакой пользы человеку, а только зря "пожирают" его время. Это так называемые хронофаги. Например: неумение вовремя закончить телефонный разговор, сидение "просто так" в "Контакте", откладывание дел на потом и др.

Задание 8.2

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

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой, и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

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

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

Типовое тестовое задание

- 1 Согласно правилам вежливости, первым приветствует:
 - 1) Младший - старшего
 - 2) Ожидающий - опаздывающего
 - 3) Входящий – находящихся в помещении
- 2 Приведите пример уместного самотитулирования.
- 3 Первым руку протягивает:
 - 1) младший по возрасту – старшему
 - 2) женщина – мужчине
 - 3) старший по должности – нижестоящему по должностному статусу
- 4 Какие анонимные титулы принято использовать в настоящее время?
- 5 Что такое поклон?
- 6 (Укажите вид, какая) _____ этика направлена на совершенствование отношений, на развитие форм организации и стимулирования труда.
- 7 Профессиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии – это _____
- 8 К организационным коммуникациям по Трансу и Бейеру относятся:
 - А) мифы, легенды, саги, символы, сказки, лозунги и символы
 - Б) ценности, герои, структура общения, мифы
 - В) организационная коммуникация, обряды, артефакты
 - Г) артефакты, оформление пространства, корпоративные символы могущества компании
- 9 Визитные карточки для неофициального общения:
 - 1) Карточка организации или фирмы
 - 2) Семейная карточка
 - 3) Карточка с указанием ФИО
 - 4) Карточка с указанием ФИО, профессии, почетных и ученых званий

- 5) Карточка с указанием ФИО, полного названия фирмы, должности
- 10 С помощью визитной карточки можно;
 - 1) Представить кого-либо
 - 2) Пригласить на прием
 - 3) Использовать чужую визитную карточку для записей во время переговоров
 - 4) Проставить дату знакомства, взять автограф
 - 5) Проститься вместо личного визита
- 11. Ожидаемые модели поведения и ценности, которые формально или неформально устанавливаются группой – это:
 - А) групповая социализация
 - Б) критерии воспитанности
 - В) социальные нормы
 - Г) методы образования

Контрольная работа

Контрольная работа состоит из теоретической части, практического задания и проблемной задачи. Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.

- 0-2 – вариант №1
- 3-5 – вариант № 2
- 6-9 – вариант №3-4

Варианты контрольной работы

Вариант 1

- 1. Понятия «общение» и «коммуникация».
- 2. Эффективные деловые переговоры: стратегия и тактики проведения.
- 3. Составьте памятку инициатора делового телефонного разговора.
- 4. Задача: 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?

Вариант 2

- 1. Виды и средства общения. Знак, значение, символ.
- 2. Деструктивные переговорные тактики и способы их преодоления.
- 3. Составить памятку отвечающего на деловой телефонный звонок.
- 4. Задача: 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.

Вариант 3

- 1. Стратегии и тактики эффективного ведения спора.
- 2. Невербальные средства общения, их роль в эффективной коммуникации.
- 3. Постройте схему-модель коммуникативного процесса, используя следующие понятия: Источник (отправитель). Получатель Сообщение. Канал. Обратная связь. Кодирование и декодирование. Шум.
- 4. Задача: 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”.

Вариант 4

1. Влияние психологического типа личности и личностного поведенческого стиля на деловое общение.

2. Технология проведения деловой беседы.

3. Подобрать и обосновать материал из средств массовой информации, характеризующий правильное или неправильное с профессиональной точки зрения поведение руководителя в конфликтной ситуации.

4. Задача: 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?

Лист регистрации изменений к РПД

[illegible]