

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



И.В. Макурин

2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«Теория и практика успешной коммуникации»
ОПОП бакалавров
по направлению подготовки
09.03.01 Информатика и вычислительная техника
Направленность (профиль) «Программное обеспечение средств
вычислительной техники и автоматизированных систем»

Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная


Комсомольск-на-Амуре 2017

Автор рабочей программы
канд.пед.наук, доцент



_____ М.В. Шинкорук
« 15 » _____ 04 _____ 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

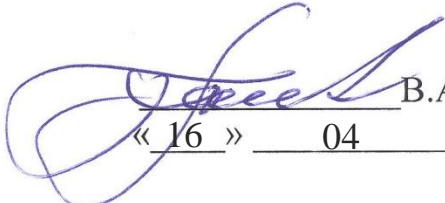
Директор библиотеки


_____ И.А. Романовская
« 18 » _____ 04 _____ 2017 г.


Заведующий кафедрой
«Педагогика, психология
и социальная работа»


_____ Т.Е. Наливайко
« 16 » _____ 04 _____ 2017 г.

Заведующий кафедрой
«Математическое обеспечение
и применение ЭВМ»


_____ В.А. Тихомиров
« 16 » _____ 04 _____ 2017 г.

Начальник УМУ


_____ Е.Е. Поздеева
« 22 » _____ 04 _____ 2017 г.

Введение

Рабочая программа дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» составлена в соответствии требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 № 5, и образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 09.03.01 Информатика и вычислительная техника.

1 Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Теория и практика успешной коммуникации							
Цель дисциплины	Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.							
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none">- теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки;- ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения;- приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;- овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.							
Основные разделы дисциплины	1 Понятие, сущность и виды общения; 2 Деловое общение; 3 Основные коммуникативные стратегии; 4 Особенности и виды коммуникаций в группе 5 Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения; 6 Приёмы и техники конструктивного общения; 7 Психологические основы управления трудовым коллективом; 8 Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях							
Общая трудоемкость дисциплины	2 з.е. / 72 академических часов							
	Се- местр	Аудиторная нагрузка, ч				СРС, ч	Проме- жуточная аттеста- ция, ч	Всего за семестр, ч
		Лекции	Пр. занятия	Лаб. работы	КП			
3	17	34	-	-	21	-	72	
ИТОГО:		17	34	-	-	21	-	72

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

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» нацелена на формирование компетенций, указанных в таблице 1.

Наименование и шифр компетенции, в формировании которой принимает участие дисциплина	Перечень формируемых знаний, умений, навыков, предусмотренных образовательной программой		
	Перечень знаний (с указанием шифра) Знать:	Перечень умений (с указанием шифра) Уметь:	Перечень навыков (с указанием шифра) Владеть:
ОК-6 Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия	31(ОК-6-2) Понятие, сущность и виды общения; 32(ОК-6-2) Основные стратегии общения и взаимодействия; 33(ОК-6-2) Особенности и виды коммуникации в группе; 34(ОК-6-2) Способы построения эффективной коммуникации; 35(ОК-6-2) Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия субъектов общения	У1(ОК-6-2) Определять стратегию общения в соответствии с реальной коммуникативной ситуацией и особенностями субъектов общения; У2(ОК-6-2) Осуществлять диагностику коммуникативных характеристик членов коллектива и собственного коммуникативного поведения;	Н1(ОК-6-2) Навыками рефлексии коммуникативных ситуаций; Н2(ОК-6-2) Навыками использования методов и средств эффективной коммуникации для решения профессиональных задач
ПК-2 Способность разрабатывать компоненты аппаратно-программных комплексов и баз данных, используя современные инструментальные средства и технологии программирования	31(ПК-2-2) Психологические основы управления коллективом 32 (ПК-2-2) Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях	У1(ПК-2-2) Определять цели деятельности и средства их достижения У2 (ПК-2-2) Осуществлять осознанный выбор средств выражения собственных идей	Н1(ПК-2-2) Навыки организации деятельности коллектива

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» является вариативной дисциплиной, входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к дисциплинам по выбору.

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» изучается на 2 курсе, в 3-ом семестре.

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» выступает вторым этапом в формировании общекультурной компетенции ОК-6 – Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия и вторым этапом в формировании профессиональной компетенции ПК-2 - Способность разрабатывать компоненты аппаратно-программных комплексов и баз данных, используя современные инструментальные средства и технологии программирования.

Для успешного изучения дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» необходимы знания и умения, полученные на предыдущих этапах формирования компетенций ОК-6 и ПК-2.

Дисциплина «Теория и практика успешной коммуникации» является основной для успешного прохождения «Государственной итоговой аттестации».

Входной контроль по дисциплине не проводится.

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 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

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	72
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего	51
В том числе:	
занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	17
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	34
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	21
Промежуточная аттестация обучающихся	-

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

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
Тема 1. Понятие, сущность и виды общения. Понятие общения. Общение как коммуникация. Перцептивные аспекты общения. Интерактивный аспект общения. Функции общения. Виды общения. Коммуникативные барьеры	Лекция	2	традиционная	ОК-6	31(ОК-6-2)
	Практическое занятие	4	семинар; тестирование		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	чтение основной и дополнительной литературы; подготовка к тестированию.	ОК-6	31(ОК-6-2) У1(ОК-6-2)
Тема 2. Деловое общение Понятие делового общения. Признаки делового общения. Психологические особенности делового общения. Этапы делового общения. Принципы делового общения. Правила делового общения. Этика делового общения	Лекция	2	традиционная с элементами беседы	ОК-6	31(ОК-6-2)
	Практическое занятие	4	семинар; сообщения	ОК-6	31(ОК-6-2) У1(ОК-6-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	2	подготовка сообщения	ОК-6	31(ОК-6-2)
Тема 3. Основные коммуникативные стратегии.	Лекция	2	традиционная с	ОК-6	31(ОК-6-2)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
Понятие коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики. Основные характеристики презентации, манипуляции и конвенции. Понятие и сущность конфликтного взаимодействия. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Характеристика стратегий поведения в конфликте.			элементами беседы		32(ОК-6-2)
	Практическое занятие	4	семинар с элементами дискуссии	ОК-6	У1(ОК-6-2) Н1(ОК-6-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	4	чтение основной и дополнительной литературы, конспектирование, подготовка контрольной работы	ОК-6	31(ОК-6-2) 32(ОК-6-2) У1(ОК-6-2) У2(ОК-6-2) Н1(ОК-6-2)
Тема 4. Особенности и виды коммуникаций в группе Понятие группы. Виды групп. Признаки и характеристики малой группы. Уровни развития группы. Групповые и командные роли. Разнообразие видов группового взаимодействия	Лекция	3	традиционная с элементами беседы	ОК-6 ПК-2	33(ОК-6-2) 31(ПК-2-2)
	Практическое занятие	6	семинар деловая игра	ОК-6	У1(ОК-6-2) Н1(ОК-6-2) Н2(ОК-6-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	4	чтение основной и дополнительной литературы, написание контрольной работы	ОК-6	33(ОК-6-2) У1(ОК-6-2) Н1(ОК-6-2) Н2(ОК-6-2)
Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения.	Лекция	2	традиционная с элементами	ОК-6	35(ОК-6-2)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
Основные понятия дифференциальной психологии. Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности. Индивидуальные особенности познавательной деятельности. Социально-психологические различия индивидов. Влияние культурных различий на социальное взаимодействие. Гендерные различия в деловом общении.			беседы		
	Практическое занятие	4	семинар с элементами дискуссии	ОК-6	35(ОК-6-2) У1(ОК-6-2) У2(ОК-6-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	2	чтение основной и дополнительной литературы, конспектирование, написание контрольной работы	ОК-6	35(ОК-6-2) У1(ОК-6-2) У2(ОК-6-2) Н2(ОК-6-2)
Тема 6. Приёмы и техники конструктивного общения. Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение». Навыки эффективного слушания. Техники обратной связи. Техники конструктивной критики. Техники «Я-сообщения»	Лекция	2	традиционная с элементами беседы	ОК-6	34(ОК-6-2)
	Практическое занятие	6	семинар тренинг	ОК-6	У1(ОК-6-2) Н1(ОК-6-2) Н2(ОК-6-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	2	чтение основной и дополнительной литературы, написание контрольной работы	ОК-6 ПК-2	35(ОК-6-2) У1(ОК-6-2) 31(ПК-2-2)
Тема 7. Психологические основы управления трудовым коллективом.	Лекция	2	традиционная с элементами	ПК-2	31(ПК-2-2) 32(ПК-2-2)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
Основы психологии управления. Психологические принципы управления. Психологическая характеристика лидера. Психологические стили управления коллективом. Способы психологического влияния на большие и малые группы. Психология решения управленческих задач и создания имиджа.			беседы		
	Практическое занятие	2	семинар презентация	ПК-2	У1(ПК-2-2) У2(ПК-2-2) Н1(ПК-2-2)
	Самостоятельная работа обучающихся	2	подготовка презентации	ПК-2	31(ПК-2-2) 32(ПК-2-2) У1(ПК-2-2) У2(ПК-2-2) Н1(ПК-2-2)
Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях. Представление информации о себе: резюме, портфолио. Правила собеседования с работодателем. Правила оформления деловых документов. Правила публичных выступлений. Коммуникации в электронной среде, сетикет.	Лекция	2	традиционная с элементами беседы	ПК-2	31(ПК-2-2) 32(ПК-2-2)
	Практическое занятие	4	семинар презентация	ПК-2	У1(ПК-2-2) У2(ПК-2-2) Н1(ПК-2-2)
	Самостоятельная работа	2	подготовка презентации	ПК-2	31(ПК-2-2) 32(ПК-2-2) У1(ПК-2-2) У2(ПК-2-2) Н1(ПК-2-2)
Промежуточная аттестация по дисциплине		-	Зачет		
ИТОГО по дисциплине	Лекции	17	-	-	-
	Практические занятия	34	-	-	-
	Самостоятельная	21	-	-	-

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
	работа обучающихся				
ИТОГО: общая трудоемкость дисциплины 72 часа, в том числе с использованием активных методов обучения 4 часа.					

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся, осваивающих дисциплину «Теория и практика успешной коммуникации», состоит из следующих компонентов: изучение теоретических разделов дисциплины; подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы.

График выполнения самостоятельной работы представлен в таблице 4. Таблица 4 – Рекомендуемый график выполнения самостоятельной работы студентов при 17-недельном семестре

Вид самостоятельной работы	Часов в неделю																	Итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Подготовка к практическим занятиям		1		1		1		1		1		1		1		1		8
Изучение теоретических разделов дисциплины					0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	6
Выполнение контрольной работы						1	1	1	1	1	1	1						7
ИТОГО в 3 семестре		1		1	0,5	2,5	1,5	2,5	1,5	2,5	1,5	2,5	0,5	1,5	0,5	1,5		21

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы:

Время, которым располагает студент для выполнения учебного плана, складывается из двух составляющих: одна из них - это аудиторная работа в вузе по расписанию занятий, другая - внеаудиторная самостоятельная работа. Задания и материалы для самостоятельной работы выдаются во время учебных занятий по расписанию, на этих же занятиях преподаватель осуществляет контроль за самостоятельной работой, а также оказывает помощь студентам по правильной организации работы.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 1 - 3 часа ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр. Ритм в работе - это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха.

Начиная работу, не нужно стремиться делать вначале самую тяжелую ее часть, надо выбрать что-нибудь среднее по трудности, затем перейти к более трудной работе. И напоследок оставить легкую часть, требующую не столько больших интеллектуальных усилий, сколько определенных моторных действий (построение графиков и т.п.).

Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут. Иначе нарастающее утомление повлечет неустойчивость внимания. Очень

существенным фактором, влияющим на повышение умственной работоспособности, являются систематические занятия физической культурой. Организация активного отдыха предусматривает чередование умственной и физической деятельности, что полностью восстанавливает работоспособность человека.

7 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Тема 1. Понятие, сущность и виды общения	ОК-6	Тест	-общее количество баллов, полученных за тест;
Тема 2. Деловое общение Тема 3. Основные коммуникативные стратегии. Тема 5. Социальные, этнические, культурные и психологические различия субъектов общения	ОК-6 ПК-2	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.
Тема 4. Основные коммуникативные стратегии	ОК-6	Деловая игра	- глубина, прочность, систематичность знаний - адекватность применяемых знаний ситуации - рациональность используемых подходов - степень проявления необходимых профессионально значимых личностных качеств
Тема 6. Приёмы и техники конструк-	ОК-6 ПК-2	Тренинг	- степень значимости опре-

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
тивного общения			деленных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение
Тема 7. Психологические основы управления трудовым коллективом. Тема 8. Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях	ОК-6	Презентация	- качество подготовки; - качество объяснения (свободное владение материалом, ясное понимание темы, ясные ответы на вопросы, приведение примеров); - качество презентации (использование аудиовидеотехники, живая, динамичная) - качество дискуссии (вовлечение в участие студентов, координация работы группы)
Все темы	ОК-6 ПК-2	Контрольная работа	- соответствие предполагаемым ответам; - правильное использование алгоритма выполнения действий (методики, технологии и т.д.); - логика рассуждений; - неординарность подхода к решению.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 6).

Таблица 6 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i>				
1	Тест	4-5 недель семестра	20	20 баллов - 91-100% правильных ответов – высокий уровень знаний; 15 баллов - 71-90% % правильных ответов –

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				<p>достаточно высокий уровень знаний; 10 баллов - 61-70% правильных ответов – средний уровень знаний; 5 баллов - 51-60% правильных ответов – низкий уровень знаний; 0 баллов - 0-50% правильных ответов – очень низкий уровень знаний.</p>
2	Сообщение	8-9 неделя семестра	20	<p>20 баллов ставится, в случае если выполнены все требования: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>15 баллов – основные требования сообщению выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; на дополнительные вопросы даны неполные ответы.</p> <p>8 баллов – имеются существенные отступления от требований. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.</p> <p>2 балла – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</p>
3	Деловая игра по теме «Организация групповой деятельности»	12-13 неделя семестра	10	<p>10 баллов - студент активно участвовал в деловой игре. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.</p> <p>5 баллов - студент участвовал в деловой игре. Продемонстрировал хорошие знания в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.</p> <p>0 баллов - студент не участвовал в деловой игре</p>
4	Тренинг по теме «Конфликтное общение»	13-14 неделя семестра	10	<p>10 баллов - студент активно участвовал в разборе конфликтных ситуаций. Продемонстрировал глубину, прочность, систематичность знаний, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение.</p> <p>5 баллов - студент участвовал в разборе ситуаций. Продемонстрировал хорошие зна-</p>

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				ния в рамках усвоенного учебного материала, умение поддерживать и активизировать беседу, корректное поведение. 0 баллов - студент не участвовал в разборе конфликтной ситуации
5	Презентация	15-16 неделя семестра	20	20 баллов – материал актуальный, глубоко раскрывает суть проблемы; оформление логично, эстетично, не противоречит содержанию презентации. 15 баллов – материал раскрывает суть проблемы, стиль оформления презентации отвлекает от содержания; 0 баллов – презентация не подготовлена.
6	Контрольная работа	16 неделя	20	20 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал отличные знания, умения и навыки в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями. 15 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания, умения и навыки, есть недостатки в оформлении контрольной работы. 10 баллов - Студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень. 5 баллов - Студент не полностью выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений.
ИТОГО:		-	100 баллов	-
Критерии оценки результатов обучения по дисциплине: от 75 баллов до 100 баллов - зачтено; от 0 до 74 баллов – не зачтено.				

Задания для текущего контроля

Тест по теме «Понятие, сущность и виды общения»

1 В общении выделяют следующие стороны:

- а) интерактивную
- б) взаимодействие
- в) управление впечатлениями
- г) коммуникативную
- д) восприятие людьми друг друга

- е) передачу, обмен информацией
- ж) перцептивную
- з) противодействие
- и) коммуникативные барьеры
- к) приспособление и оппозицию

2 При невербальном общении средством передачи информации являются

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

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

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

4 Процесс установления контактов между людьми :

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

5 Сколько всего целей общения :

- а) 8;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 10.

6 Действие снижающейся эффективности совместной деятельности:

- а) конкуренция;
- б) общение;
- в) влияние;
- г) размышление.

7 Общение, как взаимодействие, согласует действие :

- а) общих понятий;
- б) отдельных участников и объединяет их в группы;
- в) разделения по классам;
- г) все варианты верны.

8 Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков :

- а) группа;
- б) община;
- в) секта;
- г) собрание.

9 Группы делятся на :

- а) простые и сложные;
- б) утвердительные и дополнительные;

- в) реальные и условные;
- г) частичные и второстепенные.

10 Способность поставить себя на место другого человека :

- а) эгоизм;
- б) угнетение;
- в) приспособляемость;
- г) уподобление.

11 Упрощённое, стойкое определение явления :

- а) стереотип;
- б) мысль;
- в) разум;
- г) счастье.

12 Зарождение основывается на несознании определённого :

- а) предостережения;
- б) возмущения;
- в) психического состояния;
- г) понимания.

13 Воспроизведение внешних черт индивида :

- а) насмешка;
- б) подражание;
- в) возмущение;
- г) понимание.

14 Взаимные деловые и дружеские отношения людей – это

- А) коммуникация
- Б) общение
- В) диалог
- Г) социализация

15 Верны ли следующие суждения об общении?

- 1) общение – это одна из форм отношения человека к окружающему миру.
- 2) без общения человек не может полноценно развиваться.

- А) верно только 1
- Б) верно только 2
- В) верны оба суждения
- Г) оба суждения неверны

16 К средствам общения можно отнести:

- А) сознание
- Б) мышление
- В) речь
- Г) мировоззрение

17 Верны ли следующие суждения?

- 1) выделяют речевое и неречевое общение
- 2) общение невозможно без речи.

- А) верно только 1
- Б) верно только 2

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

из партнеров подавляет другого:

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

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

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

26 Человек, направляющий информацию в общении:

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

27 Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

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

28 Стилистический барьер общения возникает:

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

29 Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций — это:

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

30 Установление сходства одного человека с другим — это:

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

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

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

32 Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по

общению:

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

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

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

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

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

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

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

Темы для сообщений

- 1) Коммуникативный барьер как причина или явление, мешающее эффективной коммуникации или блокирующее её;
- 2) Виды коммуникативных барьеров;
- 3) Внешние и внутренние коммуникативные барьеры, их классификация; способы преодоления барьеров в коммуникации.
- 4) Понятие коммуникативной неудачи;
- 5) «Коммуникативное самоубийство» как крайний случай коммуникативной неудачи;
- 6) Причины и типы коммуникативных неудач;
- 7) Коммуникация. Деловая коммуникация.
- 8) Виды общения: познавательное общение; убеждающее общение; экспрессивное общение; суггестивное общение; ритуальное общение.
- 9) Характеристики делового общения.
- 10) Профессиональное общение.
- 11) Типы приема и передачи информации.
- 12) Человеческая речь как источник информации.

- 13) Стили речи.
- 14) Речевые средства общения.
- 15) Умение слушать.
- 16) Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания.
- 17) Три уровня слушания.
- 18) Виды слушания.
- 19) Обратная связь в процессе слушания.
- 20) Приемы эффективного слушания.
- 21) Правила эффективной обратной связи.
- 22) Природа и типология невербальной коммуникации.
- 23) Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
- 24) Внешние проявления эмоциональных состояний.
- 25) Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
- 26) Основные понятия дифференциальной психологии.
- 27) Типологические особенности типов темпераментов и их проявления в познавательной и трудовой деятельности.
- 28) Индивидуальные особенности познавательной деятельности.
- 29) Социально-психологические различия индивидов.
- 30) Влияние культурных различий на социальное взаимодействие.
- 31) Гендерные различия в деловом общении.
- 32) Понятия «техники общения», «приёмы общения», «эффективное общение», «конструктивное общение».
- 33) Навыки эффективного слушания.
- 34) Техники обратной связи.
- 35) Техники конструктивной критики.
- 36) Техники «Я-сообщения»

Примеры деловых игр

по теме «Особенности и виды коммуникаций в группе»

Игра 1. Пирамида

1 Этап. Разделиться на команды. Упражнение «Плот»

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

2 Этап. Коллективная деятельность. Упражнение «Пирамида».

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

Задачи командам:

1 Построить пирамиду. Чем выше, тем лучше.

2 Назвать пирамиду так, чтобы название отразило интересы каждого участника

3 Составить «дорожную карту»: описать последовательность действий, ин-

струкцию по составлению пирамиды, отразив общие принципы работы
4 Описать роли игроков команды: как называется роль, какое поведение ей соответствует, какая зона ответственности.

3 Этап. Презентация

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

4 Этап. Рефлексия

Деловая игра 2 Публичные выступления

Этап 1 Подготовительный

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

Этап 2 Основной

Озвучивание выступлений. Ответы на вопросы

Деловая игра № 3 «Конференция»

Этап 1 Подготовительный

Студенты разбиваются на 6 групп и готовят доклады и презентации на темы: «Особенности ведения переговоров с европейцами: Англия, Франция, Германия»

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

Этап 2 Представление презентаций

Этап 3 Обсуждение

Деловая игра 3 «Совещание»

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

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

Деловая игра № 4 «Трудоустройство»

Роли: работодатель (представитель работодателя) и соискатель.

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

Первый этап. Подготовительный.

Инструкция соискателю: Подготовьте резюме.

Инструкция работодателю: Подготовьте объявление о вакансии и вопросы соискателю.

Второй этап. Проигрывание ситуации трудоустройства в парах.

Третий этап. Рефлексия:

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

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

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

Задание 1 «Целеполагание и планирование деятельности»

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

Цель	Измеримость	достижимость	результативность	сроки

Задание 2 «Техники обратной связи»

Приведите деструктивный и конструктивный примеры для каждого правила обратной связи.

Составьте прогноз нарушений правил обратной связи в деловых коммуникациях.

Задание 3 «Техники задавания вопросов в коммуникациях»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

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

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

Задание 4 Техники «Я-сообщения»

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

Задание 5 Решение ситуаций

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

Ситуация № 1.

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

Варианты решения ситуации:

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

Ситуация № 2.

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

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

Ситуация № 3.

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

Варианты ответов руководителя:

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

Ситуация № 4.

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

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

Презентации

по темам «Психологические основы управления трудовым коллективом», «Способы самопрезентации и представления результатов деятельности в деловых коммуникациях»

- 1) Основы психологии управления.
- 2) Психологические принципы управления.
- 3) Психологическая характеристика лидера.
- 4) Психологические стили управления коллективом.
- 5) Способы психологического влияния на большие и малые группы.
- 6) Психология решения управленческих задач и создания имиджа.
- 7) Представление информации о себе: резюме, портфолио.
- 8) Правила собеседования с работодателем.
- 9) Правила оформления деловых документов.
- 10) Правила публичных выступлений.
- 11) Коммуникации в электронной среде, сетикет.

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 при-

нятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

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

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

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

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

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

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

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

Вариант 2

Теоретический вопрос. Способы и техники эффективной коммуникации
Задачи

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

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на

то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

6. Ваш коллега Н., возраст 45 лет, обращается в профсоюз за путевкой в санаторий. Коллективный договор предполагает такого рода поддержку для членов профсоюза. Однако в данный момент путевок нет, и ожидаются не ранее чем через 3-4 месяца. Коллега не согласен ждать путевку столь длительное время и устраивает скандал в помещении профсоюза: кричит, обвиняет работников в халатности, грубости, лени и т.п., отказывается выслушать аргументы. Опишите свои действия: а) как коллеги, наблюдающего эту ситуацию; б) как члена профсоюзной организации.

Вариант 3

Теоретический вопрос. Типы профессиональной адаптации и мобильности.

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Я не буду выполнять работу, если это противоречит моему настрою
Это справедливое замечание, я его учту обязательно.

Иди, отдыхай, я сделаю все сама.

Я готов выполнить любое Ваше указание

6. Специалист Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передали другому специалисту – Елене. Елена, просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну. Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

Вариант 4

Теоретический вопрос. Социально-психологический климат группы и способы его формирования и корректирования.

Задачи

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как бы вы поступили на месте руководителя? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Я – увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека – объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Представитель организации – партнера, Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании

жалоб на действия ваших подчиненных. Работать с данным специалистом отказываются все сотрудники вашего отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с Натальей Ивановой? 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 полусмешливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

4. Ваш подчиненный, опытный и талантливый специалист, склонный проявлять творчество в работе, пользуется популярностью у клиентов, решает любые возникающие производственные проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, Ваш предыдущий опыт общения с ним свидетельствует о его негативной реакции на критику. Данный работник становится раздражительным, настороженным, снижается эффективность труда всего коллектива. Как Вы будете себя вести в этой ситуации?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.

Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

6. Молодой человек, только что окончивший университет, ищет работу по специальности, в Организации А ему предложили три вакансии с приемлемой для молодого специалиста оплатой и условиями труда, однако его эти предложения не заинтересовали, так как оплату он считает недостойной своих знаний. Руководитель организации заинтересован в этом специалисте. Как

вести себя руководителю / специалисту отдела кадров с таким соискателем?

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

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

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

3 Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана

8.2 Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

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

11 Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Ф.И. Шарков. - 4-е изд. - М. : Дашков и К, 2017. - 488 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?>, ограниченный. - Загл. с экрана.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Единое окно доступа к информационным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://нэб.рф>, свободный. – Загл. с экрана.

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Обучение по дисциплине «Теория и практика успешной коммуникации» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проводятся в форме лекций и практических занятий.

Лекции имеют целью дать систематизированные основы знаний.

При изучении и проработке теоретического материала для обучения студентов необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в рабочей программе дисциплины литературные источники и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы над нормативными документами, учебной литературой.

При подготовке к практическому занятию необходимо:

- изучить, повторить теоретический материал по заданной теме;
- при выполнении домашних заданий, изучить, повторить типовые задания, выполняемые в аудитории.

Работа с учебной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым. Конспекты литературных источников при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим обучающимся.

Промежуточная аттестация по дисциплине предполагает зачет. Требования к зачету представлены в таблице 6

Методические указания к отдельным видам деятельности представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Методические указания к отдельным видам деятельности

Вид учебной деятельности	Организация деятельности
Лекции	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, выводы. Помечать важные мысли. Выделять ключевые слова, термины. Делать пометки на вопросах, терминах, блоках в тексте, которые вызывают затруднения, после чего постараться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если ответ не найден, то на консультации обратиться к преподавателю.
Практическая работа	Работа с конспектом лекций, с представленными преподавателем материалами, выступление с сообщениями на семинарах
Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, семинару, тестированию, написание реферата.
Контрольная работа	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

	<p>и т.п) . Изложение материала в КР носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Контрольная работа должна содержать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Титульный лист со всеми реквизитами. 2 Ответы на вопросы. 3 Список использованных источников. <p>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.</p> <p>Контрольная работа состоит из 5-ти заданий. В первом задании необходимо обстоятельно и подробно раскрыть теоретический вопрос. При этом необходимо ссылаться на источник информации в соответствии с РД. Остальные задания носят практический характер. При их выполнении необходимо обосновывать своё решение.</p> <p>Номер варианта выбирается по последней цифре номера зачетной книжки.</p> <p>0-2 – вариант №1 3-4– вариант № 2 5-6– вариант №3 7-8– вариант №4 9-10 – вариант № 5</p>
--	---

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

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

С целью повышения качества ведения образовательной деятельности в университете создана электронная информационно-образовательная среда. Она подразумевает организацию взаимодействия между обучающимися и преподавателями через систему личных кабинетов студентов, расположенных на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://student.knastu.ru>. Созданная информационно-образовательная среда позволяет осуществлять взаимодействие между участниками образовательного процесса посредством организации дистанционного консультирования по вопросам выполнения практических заданий.

Освоение дисциплины основывается на активном использовании Microsoft Office в процессе изучения теоретических разделов дисциплины и подготовки к практическим занятиям.

В процессе проведения практических занятий используется Справочно-правовая система Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru>. Срок действия лицензии – бессрочная. Договор № 95 от 17 мая 2017.

В целях подготовки презентаций рекомендуется использовать программу Microsoft Office PowerPoint. Лицензионный сертификат № 62159787 от 15.12.2014

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для реализации программы дисциплины «Теория и практика успешной коммуникации» используется материально-техническое обеспечение, перечисленное в таблице 7.

Для проведения лекционных занятий по дисциплине «Теория и практика успешной коммуникации» используются следующие виды учебно-наглядных пособий: презентации, таблицы, схемы, иллюстрации.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория	Наименование аудитории (лаборатории)	Используемое оборудование	Назначение оборудования
Для занятий лекционного типа	Лекционная аудитория	Комплект мультимедийного оборудования (проектор, экран, ноутбук, колонки для воспроизведения звука)	Проведение лекций в форме презентаций

Лист регистрации изменений к РПД

№ п/п	Номер протокола заседания кафедры, дата утверждения изменения	Количество страниц изменения	Подпись автора РПД