

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

_____ А.А. Шаронов

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
_____ А.С. Джангазиева

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Межличностное и деловое общение»

Составитель(и)

**Тарасова И.В., доцент, к.псих.н., доцент;
Сорокина Ж.И., ассистент кафедры ППСИ;**

Согласовано с работодателями:

**Иванова И.В., Начальник управления по связям с
общественностью администрации МО «Город
Астрахань»;**

**Шувалова В.В., Председатель совета
регионального отделения общероссийского
общественно-государственного движения детей и
молодежи "Движение Первых" Астраханской
области;**

Направление подготовки /
специальность

**39.04.03 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С
МОЛОДЕЖЬЮ**

Направленность (профиль) /
специализация ОПОП

Социальное управление в молодежной сфере

Квалификация (степень)

магистр

Форма обучения

очная

Год приёма

2024

Курс

1-2 (по очной форме)

Семестр(ы)

2-3 (по очной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Межличностное и деловое общение» является: освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях..

1.2. Задачи освоения дисциплины: усвоение базисных знаний о природе и сущности общения, его истоках и роли в жизни общества; улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния; рассмотрение социально-психологических закономерностей рекламной деятельности; изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики в рекламе; изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки; освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций; видов деловой переписки (включая международную), особенности составления деловых документов в области рекламы; теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации; планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия в рекламном бизнесе; рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового протокола.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Межличностное и деловое общение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) и осваивается в 2-3 семестрах.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

«Психология».

Знает: понятие сотрудничества, его сущность и виды; понятие коммуникативной стратегии в социальном (командном) взаимодействии.

Умеет: анализировать возможные коммуникативные стратегии в социальном (командном) взаимодействии.

Владеет: навыками применения знаний в выработке эффективных стратегий сотрудничества; навыками отбора членов команды для достижения поставленной цели в социальном взаимодействии.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

– Введение переговоров, посредничество, управление конфликтами

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

в) универсальных (ПК):

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на

иностранным языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4	ИУК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	навыками делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
	ИУК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	находить необходимую информацию в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Навыками применения информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
	ИУК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках
	ИУК-4.4. Умеет	Специфику	профессионально	Навыками ведения

профессионально вести устные деловые разговоры в процессе коммуникативного взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках	делового разговора в процессе коммуникативного взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках	вести устные деловые разговоры в процессе коммуникативного взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках	деловых разговоров в процессе коммуникативного взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках
---	---	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 8 зачетных единиц (288 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	8
Объем дисциплины в академических часах	288
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	49
- занятия лекционного типа, в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	47
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	2
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	239
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Экзамен – 2,3 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.				СР, час	Итого часов	Форма текущего
	Л	ПЗ	ЛР	КР			

	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП	/ КП	.		контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
Семестр 2.										
Тема 1 Коммуникация: основные понятия			7					40	47	
Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации			8					40	48	
Тема 3 Затруднения в коммуникации			8					40	48	
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										экзамен
ИТОГО за семестр:			23					120	143	
Семестр 3.										
Тема 4 Коммуникация в конflikте			8					40	48	
Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект			8					40	48	
Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации			8					39	47	
Консультации									2	
Контроль промежуточной аттестации									-	Экзамен
ИТОГО за семестр:			24					119	145	
Итого за весь период			47					239	288	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	общее количество компетенций
		УК-4	
Тема 1 Коммуникация: основные понятия	47	+	1
Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации	48	+	1
Тема 3 Затруднения в коммуникации	48	+	1
Тема 4 Коммуникация в конфликте	48	+	1
Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект	48	+	1

Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации	47	+	1
Консультации	2	+	1
Итого	288	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1 Коммуникация: основные понятия

Коммуникация в структуре общения.
направления исследования коммуникации

Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации

Условия успешной коммуникации
Семантика невербальной коммуникации.

Тема 3 Затруднения в коммуникации

Виды коммуникативных барьеров
Способы преодоления коммуникативных барьеров

Тема 4 Коммуникация в конфликте

Я-высказывание
Искусство критики

Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект

Коммуникация в системе управления
Деловые совещания
Деловая беседа
Общение по телефону
Переговорная коммуникация

Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации

Деловой этикет: процедура представления
Умение задавать вопросы
Техники короткого разговора
Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и

семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1 Коммуникация: основные понятия	40	Практическое задание Устный опрос,
Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации	40	Практическое задание Устный опрос,

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 3 Затруднения в коммуникации	40	Практическое задание Устный опрос,
Тема 4 Коммуникация в конфликте	40	Практическое задание Устный опрос,
Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект	40	Практическое задание Устный опрос,
Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации	39	Практическое задание Устный опрос,

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по психолого-педагогической диагностике на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь две общие тетради в клетку. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Требования к устному опросу

Развернутый ответ ученика должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Критерии оценки: 1) полнота и правильность ответа; 2) степень осознанности, понимания изученного; 3) языковое оформление ответ

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе освоения дисциплины применяются следующие образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, моделирование ситуаций общения, преподавание дисциплины в форме курсов, технология reeducation/равный обучает равного; кейс-стади (case-study), педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), ситуационные методы. Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

6.1. Образовательные технологии

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1 Коммуникация: основные понятия	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Практическое задание	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Практическое задание	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3 Затруднения в	<i>Не</i>	Устный опрос,	<i>Не</i>

коммуникации	<i>предусмотрено</i>	Практическое задание	<i>предусмотрено</i>
Тема 4 Коммуникация в конфликте	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос, Практическое задание	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос, Практическое задание	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос, Практическое задание	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» <http://dlib.eastview.com>
Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU

Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com

Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru/catalog/>

Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек <http://mars.arbicon.ru>

Справочная правовая система КонсультантПлюс.

Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила <http://www.consultant.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Межличностное и деловое общение» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1 Коммуникация: основные понятия	УК-4	Устный опрос Практическое задание
Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации	УК-4	Устный опрос Практическое задание
Тема 3 Затруднения в коммуникации	УК-4	Устный опрос Практическое задание
Тема 4 Коммуникация в конфликте	УК-4	Устный опрос Практическое задание е
Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект	УК-4	Устный опрос, Практическое задание
Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации	УК-4	Устный опрос Практическое задание

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1 Коммуникация: основные понятия

Вопросы для обсуждения

- 1 Какие процессы в структуре общения описывает коммуникативная сторона общения?
- 2 В чем отличие коммуникации в общении от процесса передачи информации?
- 3 Можно ли выделить функции коммуникации, которые выполняет любое сообщение?
- 4 В вагоне метро сидит пассажир с закрытыми глазами. Можно ли рассматривать его поведение как коммуникацию?

5 Какие аспекты сообщения выделяет Ф. Шульц фон Тун?

6 Перечислите критерии понятности сообщения.

7 Повышенная чувствительность к какому аспекту сообщения делает поведение человека наиболее конфликтным?

Задания для самостоятельной работы

1 Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации (с примерами). Внесите ваши примеры в таблицу

2 Напишите два варианта одного и того же сообщения так, чтобы содержание обоих сообщений было одинаковым, а командный аспект был выражен по-разному.

3 Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя модель коммуникации Ф.Шульца фон Туна. Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...»

4 Реакция подчиненного на какой аспект переданного руководителем сообщения может оказаться началом конфликтной ситуации?

Тема 2 Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации

Вопросы для обсуждения

1 Перечислите условия эффективной коммуникации.

2 Почему абсолютное совпадение кодов между участниками коммуникации невозможно? Какой психологический механизм позволяет улучшить понимание собеседника?

3 Какие техники обратной связи вы знаете? Какие из этих техник, на ваш взгляд, являются наиболее востребованными в ситуациях деловой коммуникации?

4 Перечислите особенности знаков, используемых людьми в процессе коммуникации (в отличие от знаков, используемых животными).

5 Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

6 С помощью средств какой знаковой системы передается наибольшее количество информации о собеседнике?

7 Какую информацию передают мимические движения?

8 Как интерпретируется открытое и близкое расположение по отношению к собеседнику?

9 На какую часть лица собеседника следует направлять взгляд для создания атмосферы делового общения?

Задания для самостоятельной работы

1 Используйте технику расспрашивания для уточнения содержания следующих сообщений: Срочно подготовьте отчет о работе вашего отдела.

Кто-нибудь есть в отделе?

Встречаемся сегодня.

2 Используйте технику перефразирования для уточнения содержания следующих сообщений:

Так дело не пойдет.

Ваш отчет никуда не годится.

1 Изобразите схематически пространственное расположение участников коммуникации для следующих ситуаций:

– собрание трудового коллектива (односторонняя передача – совещание (обсуждение с участием всех коммуникантов).

2 Изобразите схематически размещение мебели в кабинете руководителя.

Какую информацию невербально должно передавать пространственное размещение людей в кабинете руководителя? Почему не всегда целесообразно проводить переговоры в кабинете руководителя, а следует использовать для этого переговорную комнату?

3 Изобразите схематически размещение участников в комнате для переговоров. Каким должно быть расстояние от спинки стула до стены? Каким должно быть расстояние между участниками переговоров?

Почему не рекомендуется садить участников переговоров спиной к двери?

Упражнения для тренировки коммуникативных навыков

1 Группа делится на микрогруппы (4-6 человек). Каждая микрогруппа обсуждает, какие прикосновения можно использовать для выражения доминирования, эмоциональной поддержки, одобрения и т.д.

После обсуждения два человека из каждой микрогруппы демонстрируют выбранные прикосновения. Задача остальных – понять, что выражает то или иное прикосновение. Для того чтобы упражнение не оказалось слишком простым, каждая микрогруппа получает свое задание, о котором не знают остальные.

Вопросы для обсуждения:

Какие из прикосновений, которые были продемонстрированы, уместны только в дружеских отношениях, а какие могут быть использованы руководителем по отношению к подчиненному?

2 Для участия в упражнении необходимо 8 человек, остальные – в роли наблюдателей. Четверо из 8 участников на некоторое время выходят за дверь.

Остальные 4 человека распределяются на две подгруппы по 2 человека. Первая подгруппа получает инструкцию после возвращения вышедших участников продемонстрировать какое-либо невербальное проявление, которое выражает нежелание вступать в контакт.

Другая группа получает инструкцию невербально показывать готовность к коммуникации. Вышедшие по одному заходят в аудиторию. Их задача – выбрать одного из четверых, с кем им хотелось бы вступить в коммуникацию. Задача наблюдателей – зафиксировать выбор каждого.

Это упражнение можно повторить несколько раз с разными невербальными проявлениями.

Примечание. Поскольку в учебной группе студенты связаны межличностными отношениями, важно проконтролировать, чтобы 8 участников упражнения находились в нейтральных отношениях, иначе выбор будет обусловлен не невербально передаваемой информацией, а отношениями симпатии-антипатии.

Вопросы для обсуждения: Повлияла ли невербально передаваемая информация на выбор партнера? Можно ли выделить невербальные средства коммуникации, которые наиболее важны для установления контакта?

3 Тренировка произнесения одной и той же фразы с разными интонациями и смысловым ударением на разные слова. Примеры фраз: «Как лучше сделать это?», «Все идите сюда», «Выполнили вы мою просьбу?», «Прошу внимательно отнестись к моей просьбе», «Да», «Будьте добры» [6].

Задача слушающих: записать, о каком эмоциональном состоянии говорящего свидетельствует использованная интонация.

4 Упражнение «Автобус» - тренировка навыков невербальной коммуникации. Группа делится на две подгруппы. Участники подгрупп встают друг напротив друга, образуя пары. Инструкция участникам одной из подгрупп: представьте себе, что вы едете в автобусе. На светофоре ваш автобус останавливается, и вы видите в окно, что в автобусе, который остановился рядом, едет ваш знакомый (это будет второй участник из пары). Вам нужно быстро (пока не зажегся зеленый

на светофоре) и используя только невербальные средства, договориться о встрече со своим знакомым в определенное время в определенном месте. Нельзя проговаривать слова или писать их в воздухе. На выполнение упражнения дается одна-две минуты.

После окончания упражнения все расходятся по своим местам и «пассажиры» второго автобуса пишут, что они поняли из переданного им сообщения.

Упражнения для тренировки коммуникативных навыков

1 Это упражнение может быть использовано не столько для тренировки коммуникативных навыков, сколько для демонстрации значения обратной связи в процессе коммуникации.

Один из студентов выполняет роль коммуникатора, остальные – реципиентов. Коммуникатор получает лист бумаги с изображением набора геометрических фигур. Изображение должно включать фигуры разной формы, разного размера, с разным расположением относительно друг друга. Остальные студенты получают чистые листы бумаги такого же размера, как у коммуникатора. Задача коммуникатора – как можно точнее описать изображение на своем рисунке, чтобы остальные могли его воспроизвести. При этом коммуникатор располагается спиной к аудитории, и никто из аудитории не может задавать уточняющие вопросы, то есть механизм обратной связи не работает.

Из числа студентов нужно выбрать 2-3 человек, в задачу которых входит фиксировать «субъективные» выражения коммуникатора, которые могут быть интерпретированы по-разному.

После выполнения упражнения полученные изображения сравниваются с эталонным. Степень соответствия отражает степень точности понимания, то есть эффективности коммуникации.

2 Важным условием успешной коммуникации является внимание к партнеру, его словам, внешнему облику – это позволяет не потерять важную информацию в процессе коммуникации и

получить дополнительную информацию о партнере. Это упражнение позволяет еще раз задуматься о том, сколько информации, которая могла бы оказаться полезной при общении с другим человеком, находится за пределами нашего восприятия. Инструкция: не оглядываясь назад, опишите человека, который сидит за вами (во что одет, есть ли какие-либо украшения, есть ли макияж (если это девушка), какого цвета глаза, волосы и т.д.).

3 Тренировка умения точно выражать свои мысли с помощью слов. Студентам предлагается несложная фраза, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Нужно предложить несколько вариантов передачи этого содержания другими словами. При этом ни одно из слов этого предложения не должно повторяться в других предложениях. Также важно, чтобы смысл фразы не изменился.

4 Упражнение для отработки техники расспрашивания. Одному из студентов предлагается рассказать небольшую историю или анекдот. Задача остальных студентов – задавать уточняющие вопросы после каждой фразы.

5 Упражнение на развитие умения слушать собеседника и развивать его мысли. Преподаватель зачитывает группе описания ситуаций от лица его участника. Задача студентов: сначала записать уточняющие высказывания, затем – перефразирующие, затем – развивающие мысль собеседника. Примеры описания ситуаций:

«Вчера наш начальник опять сделал мне замечание в присутствии моих сотрудников, будто я первый год работаю и мне надо объяснять, как распределять дежурства в отделе. Надоело мне все это, давно пора покончить с этой нервотрепкой...».

«Сколько раз я писала заявления и приходила на прием к нашему участковому и не сосчитать! И что, ничего не меняется! Как ставили машины под окнами, так и ставят, так и травят нас газами. А милиции все равно – она-то не в нашем подъезде сидит. Надо, видимо, обращаться куда повыше. Кто там начальник над вами?»

«Я автобус уже полчаса ждал, поэтому все видел с самого начала. Замерз, как цуцик, а тут вдруг - «бам!» - меня как жаром обдало. Да еще этот мужик из красной машины как попер на того, что была справа, кажется наша. «Москвич» или старая классика, черная такая, как попер, я думаю, ну, блин, все – попал мужик! А он-то, че. В чем виноват? В того-то въехал со всей дури «Опель» серый. Я хотел еще «Дорожный патруль» вызвать! Да посмотрел вокруг: как назло ни одного телефона нет...».

Тема 3 Затруднения в коммуникации

Вопросы для обсуждения

- 1 Что, по мнению Б.Ф.Поршнева, является основной причиной функционирования коммуникативных барьеров в процессе коммуникации?
- 2 Какие виды коммуникативных барьеров выделяет Б.Ф.Поршнев?
- 3 Каковы причины возникновения избегания в процессе коммуникации? В каких формах проявляется избегание?
- 4 Какова основная причина возникновения барьера «авторитет»? Каковы его проявления?
- 5 Каковы причины возникновения непонимания в процессе коммуникации? Какие уровни непонимания обычно рассматривают?
- 6 Перечислите причины возникновения непонимания для каждого уровня.
- 7 На какие группы можно разделить приемы, используемые для преодоления избегания в процессе коммуникации? Перечислите приемы, относящиеся к каждой группе.
- 8 Почему мы не понимаем слишком медленную речь, когда говорящий делает большие паузы между словами?
- 9 С представителями каких возрастных групп нужно говорить медленнее?
- 10 Опишите, как бы вы использовали правило рамки для структурирования информации во время делового совещания.
- 11 Перечислите виды цепей, используемых для структурирования информации.
- 12 Какие функции выполняют «рамки» и «цепи» в процессе коммуникации?
- 13 Почему для незаинтересованной аудитории используется нисходящая аргументация?
- 14 Для какой аудитории эффективно использовать двустороннюю аргументацию?

Задания для самостоятельной работы

Прочитайте диалог матери и дочери из фильма «Родня» («Мосфильм», 1981, реж. Н. Михалков). Выделите коммуникативные барьеры, возникающие в процессе коммуникации.

- Стасик приходил?
- Приходил.
- За что ты его ударила?
- Кого?
- Стасика. Я тебя просила об этом?
- А меня не надо просить. Я и сама все вижу!
- Что ты видишь? Что ты видишь-то, что ты понимаешь-то в наших
- О, Господи, да куда уж тут понять в ваших делах!
- Ты знаешь что, мамочка, у тебя своя жизнь, у нас – своя. И нечего тут наводить свои порядки! И руки распускать тоже не надо. А если бы он тебе сдачи дал?
- Хто? Етот?
- Что это такое – «етот»? Это что еще за «етот»? Этот, между прочим, – мой муж, и отец моего ребенка!
- А чего ж это отец твоего ребенка дома не живет?
- А это наше дело, личное, мамочка! Тебя это не касается! Личное! Я тут с утра до вечера, как рыба об лед. Как рыба об лед, с утра до вечера, с утра до вечера! Чтоб в доме все было, чтоб все было как у людей. Чтоб надеть было что. Чтоб было что на стол поставить, и в шкаф что повесить. Да что там – из кожи вон лезу!
- То-то я и вижу, что ты уже вся вылезла! Ты посмотри на кого ты похожа – кукла американская! Да если тебя умыть – сама знаешь, что получится!
- Да что ты в этом понимаешь?
- Понимаю! И понимаю, почему ты мажешься!
- А ты как хотела? Ты хочешь, чтоб я как ты? Чтоб я всех разогнала, а сама одна осталась? Да? Это ты можешь жить одна. Тебе вообще никто никогда не был нужен. Никто и никогда!
- Неправда это!
- Да, правда, правда! Правильно, что отец от тебя сбежал, правильно!

Потому что тебе всегда надо, чтобы все было только по-твоему, только по-твоему! И больше не по чьему.

Кто тебе сказал, что отец от меня сбежал?

(обращаясь к дочери) Ира, прекрати свои дурацкие шутки! Дай мне хоть один раз спокойно поговорить с бабушкой! Танк, мама, ты же – танк! Ты только давишь, крушишь, ломаешь, суешься, куда тебя не просят! Тебе помолчать надо – ты обязательно встрянешь!

– Я всегда правду говорю!

– Да кому она нужна, твоя правда? Правда... Один уже от твоей правды сбежал!

– Он не сбежал. Я его сама выгнала. Любила больше жизни и выгнала. А как ты думала? Чтоб я жила с таким баламутом? Черти где шалаются всю ночь. Летчик-фронтовик! А потом приходит, является: то трактор у них застрял в болоте – вытаскивали... А от самого женскими духами пахнет! А уж как поддавать начал – этого я терпеть не могла!

– А должна была терпеть, мамочка!

– И врать?

– Да, и врать!

– Что ты говоришь, дочка, опомнись! Врать лучше?

– Представь себе, лучше! А кому она нужна, твоя правда? Зачем она? Какая правда? Что мне тридцать, а я на тридцать пять выгляжу? Что в институт поступила и зубрила с утра до вечера, чтобы только из этой деревни удрать? Что работу свою ненавижу? Мужа не люблю? Вот она, правда! Зачем она мне нужна? А что тебе хорошего от твоей правды, что ты от нее имела? Ничего! Одна. Свободная, гордая, независимая... Ты хоть понимаешь, что одинокая женщина – это неприлично? Не-при-лично?

– А-а-а. Ну правильно. Не врать, не дергаться, не вешаться первому встречному на шею – это неприлично. А Гена, при живом муже – это прилично, да?

– Какой Гена?

– Крокодил Гена! Чебурашку смотрела?

– При чем тут крокодил? Успокойся! Крокодил вообще к жене вернулся.

– А-а, значит Гена лопнул? Теперь люди добрые, караул! Давайте Стасика обратно!

– Да что ты..., что ты... Что ты говоришь-то?

– Я что надо говорю!

– Что ты в этом понимаешь? Я просто хочу, чтобы у моего ребенка был отец. Чтоб он рос в нормальной, здоровой обстановке.

<...>

3 С какими коммуникативными барьерами вы, как студент, сталкиваетесь в своей учебной деятельности? Приведите примеры.

Тема 4 Коммуникация в конфликте

1 В чем преимущества и недостатки таких стратегий реагирования в конфликте, как конфронтация и уход?

2 Почему Я-высказывание считается оптимальной формой реагирования в конфликте?

3 Из каких структурных частей состоит Я-высказывание?

4 Что означает «объективное» описание ситуации?

5 Почему нежелательно формулировать предпочитаемый конкретно и однозначно?

6 В чем заключается основная цель Я-высказывания?

7 С какой целью используется критика в деловом общении?

8 Какие виды критики вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.

9 Как вы понимаете правило «Критикуйте не личность, а поступок».

10 Приведите пример критики в адрес личности. Почему такая критика считается неэффективной?

11 Перечислите основные этапы формулировки критического замечания.

12 По каким невербальным признакам можно определить, что человек адекватно реагирует на критику?

13 Какие невербальные признаки свидетельствуют об обиде критикуемого?

14 Какие невербальные признаки можно считать проявлениями агрессии в ответ на критику?

Задания для самостоятельной работы

Сформулируйте Я-высказывания для следующих ситуаций:

1 Ваш коллега часто не выполняет работу к сроку.

2 Ваш руководитель часто меняет ваш график работы, не предупреждая вас об этом.

3 Вам приказывают, вместо того чтобы попросить вас.

4 По отношению к человеку, неправильно исполнившему какую-то работу для вас. Вы рассержены, поскольку вы считаете, что он не исполнил взятого на себя обязательства.

Тема 5 Деловая коммуникация: организационный аспект

1 Перечислите характерные особенности деловой коммуникации как отдельного вида коммуникации.

2 В каких формах осуществляются коммуникации между организацией и внешней средой?

3 Какие виды внутриорганизационного взаимодействия осуществляются посредством коммуникации?

4 Перечислите пять основных целей нисходящих коммуникаций (Д.Кац и Р.Кан). На достижение каких целей направлены нисходящие коммуникации в большинстве организаций?

5 Перечислите психологические факторы, снижающие эффективность нисходящих коммуникаций.

6 Какие организационные меры необходимо осуществить для создания работающей системы восходящей коммуникации?

7 Какие функции выполняют горизонтальные коммуникации в организации?

8 В чем заключается суть концепции коммуникационного мостика Анри Файоля?

9 Перечислите основные различия между формальными и неформальными коммуникационными сетями в организации.

10 Каковы наиболее эффективные способы управления слухами в организации?

11 В чем заключаются преимущества и недостатки централизованных коммуникационных сетей?

12 Для решения каких задач более эффективными являются децентрализованные сети?

13 Должен ли руководитель организации присутствовать на всех деловых совещаниях? Аргументируйте свой ответ.

14 Перечислите критерии, которым должна соответствовать цель совещания.

15 Какую информацию необходимо включить в повестку дня?

16 Какова оптимальная продолжительность совещания?

17 Каковы функции руководителя в основной части совещания?

18 Каким может быть максимальное число участников рабочего совещания?

19 Перечислите основные признаки переговоров, отличающие переговоры от других форм социального взаимодействия.

20 Перечислите фазы и этапы коммуникации, выделенные Л. Белланже в его модели переговорной коммуникации.

21 Какие приемы могут быть использованы для создания позитивного впечатления партнеров друг о друге и формирования позитивных ожиданий относительно переговоров?

22 Какое пространственное расположение участников переговоров будет способствовать эффективному достижению соглашения?

23 На каком этапе и с какой целью используются уточняющие вопросы в процессе переговорной коммуникации?

24 Для чего нужно задавать перефразирующие и резюмирующие вопросы?

Задания для самостоятельной работы

Причитайте описание ситуации [Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. Пособие Е.И.Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010 - 190 с.] и ответьте на вопросы.

Компания «Чэмпіон Інтернэшнл (Champion International)» (далее «СІ») занимается производством конторского оборудования и располагает центрами сбыта, которые реализуют продукцию компании. До последнего времени сбытовые центры работали практически без вмешательства из центрального офиса. На деле это означало, что каждый из сбытовых центров работал в своем направлении независимо от других центров и центрального офиса. Рейтинг компании «СІ» так же, как и показатели эффективности ее деятельности, были низкими. Компания считалась «вечным аутсайдером» в своей области.

Некоторое время назад в компании «СІ» был назначен новый вице- президент по сбыту – Линда Босс. Проанализировав ситуацию, Босс пришла к выводу, что в организации отсутствует эффективный обмен информацией.

Поскольку невозможность обмена информацией – серьезное препятствие для совместной работы над определением текущих и перспективных целей, то первая задача, которая была поставлена новым вице-президентом – это совершенствование коммуникации как между отдельными сотрудниками, так и в организации в целом.

Босс установила, что торговые агенты, работающие в сбытовых центрах, не общаются друг с другом. Для передачи торговым агентам необходимой информации им на стол обычно клали записки. Однако из-за того, что торговые агенты постоянно были в разъездах, эти записки неделями лежали на их рабочих столах непрочитанными. Поэтому Босс решила наладить механизм, благодаря которому торговые агенты могли в одно и то же время получать информацию по новым изделиям, мероприятиям по продвижению продукции на рынок, а также обмениваться идеями и предложениями со своими коллегами.

Босс учредила ежемесячные, продолжительностью в рабочий день совещания по сбыту продукции фирмы. На этих совещаниях происходил двусторонний обмен информацией между главным офисом и сбытовыми центрами, между торговыми агентами.

Совещания также облегчали генерирование новых идей и, в определенном смысле, способствовали обучению персонала. Теперь совещания решено было проводить один раз в месяц во всех сбытовых центрах, обычно в последнюю пятницу месяца, и присутствие на них было обязательным. Основные вопросы повестки дня определяла Босс и ее сотрудники, а управляющие сбытовыми центрами могли корректировать повестку дня с учетом потребностей своего центра и торговых агентов.

Через неделю после каждого совещания управляющие центрами направляли Босс формуляр, в котором содержалась информация о том, как прошло совещание, что идет хорошо, что – плохо, в чем требуется дополнительная поддержка.

Босс старается быстро отвечать на вопросы и реагировать на предложения, чтобы успеть к

следующему совещанию.

Управляющие сбытовыми центрами сначала слегка сопротивлялись идеям Босс, но сегодня направляют в главный офис все больше предложений. Торговые агенты все активнее вовлекаются в ежемесячные совещания, поскольку там обсуждаются удачные варианты стратегий действия и происходит обмен полезной информацией. Выручка компании возросла на 40%, а лучшие торговые агенты побили все предыдущие рекордные показатели объема продаж.

Специалисты и управляющие по сбыту приветствуют расширение информационного обмена. Они считают, что 17 сбытовых центров теперь собраны в единое целое и составляют часть компании «СІ», которая движется в четко определенном направлении.

Вопросы для анализа

1 К каким трудностям приводило отсутствие налаженной системы обмена информацией в компании «СІ»?

2 Почему отсутствие системы информационного обмена снижало эффективность деятельности компании «СІ»?

3 Какие виды коммуникаций можно выделить в новой системе информационного обмена? Для каждого вида коммуникаций отметьте также их участников.

4 Как функционирует механизм обратной связи в новой системе информационного обмена? Какие функции выполняет обратная связь во внутриорганизационной коммуникации?

5 Придумайте фразу, которую вы, как руководитель, могли бы сказать слишком многословному выступающему на совещании, чтобы передать слово другим участникам (но в то же время, не обидеть этого человека).

6 Что должно лежать на столе перед каждым участником совещания перед его началом?

7 Придумайте несколько фраз, которые может использовать руководитель, чтобы открыть совещание. С какой интонацией они должны быть сказаны?

Темы для проведения деловой беседы

1 Собеседование при приеме на работу по специальности после окончания вуза.

2 Разговор с директором фирмы, давшей объявление о наборе рекламных агентов.

3 Разговор с директором автошколы, где вы хотели бы начать заниматься в группе, несмотря на то, что прошло уже 2 недели после начала занятий.

4 Разговор с ректором университета с просьбой разрешить перевестись на другой факультет.

5 Разговор с преподавателем, которому нужно сдать контрольную работу, хотя сроки сдачи уже давно прошли.

Примечание. Вы можете выбрать свою тему для проведения деловой беседы.

Тема 6 Практические навыки деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1 Что, кроме фамилии, имени и отчества принято называть в соответствии с деловым этикетом, представляя человека?

2 Кого кому принято представлять: старшего – младшему или младшего – старшему; женщину – мужчине или мужчину – женщине?

3 Кто первым протягивает руку для рукопожатия: женщина – мужчине- руководителю или наоборот?

4 Какую фразу вы используете, чтобы представиться своим новым коллегам?

5 Перечислите виды вопросов, которые используются в процессе коммуникации.

6 В чем преимущества открытых вопросов?

7 Каковы ограничения открытых вопросов?

8 Назовите основные правила формулировки открытых вопросов.

9 Перечислите слагаемые убеждения, выделенные Дэвидом Майерсом.

10 С помощью каких психологических приемов можно повысить воспринимаемую компетентность (кредитность) коммуникатора?

11 При передаче каких сообщений коммуникатору следует использовать фактор подобия аудитории?

12 Какая аудитория в большей степени подвержена эмоциональному, а не рациональному воздействию?

13 При каких условиях коммуникатор может рассчитывать на то, чтобы кардинально изменить точку зрения аудитории?

14 Для какой аудитории более эффективной будет двусторонняя (а не односторонняя) аргументация?

7 В какой части сообщения нужно расположить информацию, которая должна сохраниться в памяти слушателей через определенное время?

8 Аудитория должна принять решение сразу после окончания вашего выступления. Какая информация в большей степени повлияет на принятие решения: сказанная в начале или в конце выступления?

9 Какой канал передачи информации будет более эффективным для передачи легкого для понимания сообщения: листовки, радио, телевидение?

10 В каком возрасте формируются социальные установки, которые сохраняются неизменными в дальнейшем и определяют отношение человека ко многим важным вопросам?

Задания для самостоятельной работы

Представьте себе, что вам нужно организовать выступление перед аудиторией (выберите одну из ситуаций, перечисленных ниже).

1 Выступление от имени благотворительного фонда, оказывающего помощь детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, перед потенциальными спонсорами.

2 Выступление перед подростками о здоровом образе жизни.

3 Выступление кандидата в депутаты перед потенциальными избирателями (жителями одного из пригородных населенных пунктов).

Ответьте письменно на следующие вопросы:

1 Сформулируйте цель выступления коммуникатора.

2 Опишите место (аудиторию), которая была бы наиболее подходящей для выступления.

3 Как бы вы оборудовали это место, чтобы повысить степень воздействия на вашу аудиторию?

4 Опишите коммуникатора, который был бы наиболее убедительным в выбранной вами ситуации: возраст, пол, внешний облик, стиль одежды.

5 Какие психологические приемы вы будете использовать для повышения его воспринимаемой компетентности, надежности?

6 Какие рекомендации вы дали бы самому коммуникатору относительно его невербального поведения во время выступления?

7 Придумайте первую фразу, с которой мог бы начать свое выступление коммуникатор.

8 Какие рациональные и эмоциональные аргументы вы посоветовали бы использовать коммуникатору для повышения убедительности своего сообщения?

9 В какой части выступления необходимо расположить наиболее важную информацию? Каково ее содержание?

10 Опишите основные характеристики слушателей: возраст, потребности, степень заинтересованности в обсуждаемом вопросе, уровень образованности, способность мыслить рационально.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. Коммуникация в структуре общения.
2. направления исследования коммуникации
3. Условия успешной коммуникации
4. Семантика невербальной коммуникации.
5. Виды коммуникативных барьеров
6. Способы преодоления коммуникативных барьеров
7. Я-высказывание
8. Искусство критики
9. Коммуникация в системе управления
10. Деловые совещания
11. Деловая беседа
12. Общение по телефону
13. Переговорная коммуникация
14. Деловой этикет: процедура представления
15. Умение задавать вопросы
16. Техники короткого разговора

17. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия				
1.	Задания открытого типа	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</i> «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: 1. Деловых интересов партнеров 2. Личностных, неделовых интересов партнеров 3. Профессиональных интересов партнеров	2	1
2.		<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</i> Адресат манипуляции в деловом общении — это: 1. Партнер, который может стать жертвой манипуляции 2. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие 3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия	2	1
3.		<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</i> Атрибуцией называется: 1. Все ответы неверны 2. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей 3. Приписывание определенным группам людей специфических черт 4. Стремление человека быть в обществе других людей	2	2
4	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием)	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> Персональная дистанция в процессе общения: 1. 120-350см 2. 15-50см 3. 50-120см 4. Свыше 350см	3 Этого расстояния хватает для комфортного межличностного общения	5

5	выбора)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: 1. Альтернативные 2. Зеркальные 3. Информационные 4. Риторические	4	2
6.	Задания открытого типа	Дополните предложение Дискуссионным обсуждением проблем является	прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях	2
7.		Дополните предложение Мишени манипулятивного воздействия — это:	Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие	2
8.		Дополните предложение Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:	система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора	2
9		Дополните предложение Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:	утаивание информации	3
10		Дополните предложение Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:	Личностно-психологических сил манипулятора	3

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/5	40	
2.				
3.				
Всего			40**	-
Блок бонусов				
4.	<i>Посещение занятий</i>		5	
5.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		5	
6.	Дополнительный блок**			
7.	<i>Экзамен</i>		50	
Всего			50	
Всего			10	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-2
<i>Неготовность к занятию</i>	-2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1 Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015 – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

8.2. Дополнительная литература

2 Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: Перо, 2015 – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart:

<http://biblioclub.ru>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для организации учебного процесса и достижения предполагаемых результатов обучения по программе имеются:

- аудитории, оборудованных мультимедийным оборудованием;
- учебные полигоны, учебно-производственные базы практики и мастерские,
- информационное и инфокоммуникационное оборудование,
- укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд,
- доступ к электронным базам данных ведущих библиотек.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).