

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Совета факультета
экономико-правового и психолого-
педагогического образования

Протокол заседания Совета факультета
№ 2 « 30 » сентября 2021 г.

Рекан факультета экономико-правового и
психолого-педагогического образования

О.Е. Баланчук



ОДОБРЕНО
на заседании кафедры социально-
гуманитарных и естественнонаучных
дисциплин

Протокол заседания кафедры
№ 2 « 30 » сентября 2021 г.

Зав. кафедрой социально-гуманитарных
и естественно-научных дисциплин

О.Е. Баланчук

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "O.E. Balanchuk".

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине

Коммуникативные технологии профессионального
взаимодействия

образовательная программа

(наименование)

37.04.01 Психология.

Психология управления, консультирование и коучинг

форма обучения

очно-заочная

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка | 3 |
| 2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения | 6 |
| 3. Содержание учебной дисциплины..... | 7 |
| 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 13 |
| 5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины | 14 |
| 6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины..... | 16 |
| Приложение к РПУД..... | 20 |

1. Пояснительная записка

Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – формирование и овладение обучающимися необходимым и достаточным уровнем письменной и устной коммуникативной компетенции для решения коммуникативных задач в различных областях профессионального взаимодействия.

Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия» относится к общему универсальному модулю обязательной части учебного плана по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг.

Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

| Компетенция (код и наименование) | Индикаторы компетенций (код и наименование) | Результаты обучения |
|--|---|--|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Ставит коммуникативные задачи в рамках академического и профессионального взаимодействия и видит способы их решения | Знать: основные задачи коммуникации Уметь: ставить коммуникативные задачи в рамках академического и профессионального взаимодействия Владеть: способами решения задач в рамках академического и профессионального взаимодействия |
| | УК-4.2. Использует основные виды речевой деятельности на русском и иностранном языках для академического и профессионального взаимодействия | Знать: функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия Уметь: использовать функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия Владеть: навыками создания текста соответствующей функционально-стилевой разновидности по профессиональной проблематике |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>УК-4.3. Выбирает адекватные коммуникативной ситуации языковые средства и формулы речевого этикета</p> | <p>Знать: средства и формулы речевого этикета Уметь: выбирать средства и формулы речевого этикета, необходимые для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии Владеть: высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии</p> |
| <p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p>УК-5.1 Выделяет и анализирует культурные, социальные и религиозные отличия участников межкультурного взаимодействия.</p> | <p>Знать: особенности межкультурного разнообразия общества Уметь: выделять и анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия Владеть: способностью вести эффективную межкультурную коммуникацию</p> |
| | <p>УК-5.2 Выстраивает межкультурное взаимодействие с учетом культурных, социальных и религиозных отличий его участников.</p> | <p>Знать: культурные, социальные и религиозные особенности участников межкультурного взаимодействия Уметь: учитывать культурные, социальные и религиозные отличия участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия Владеть: навыками выстраивания эффективного межкультурного взаимодействия</p> |
| | <p>УК-5.3 Соблюдает правила и этические нормы конструктивных социальных коммуникаций на основе межкультурного взаимодействия.</p> | <p>Знать: правила и этические нормы эффективного межкультурного взаимодействия Уметь: вести коммуникацию с соблюдением этических норм</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>и правил межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками эффективного межкультурного взаимодействия с соблюдением всех норм и правил</p> |
|--|--|--|

Формы текущего контроля успеваемости обучающихся: устный опрос, доклад.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 26 ч., промежуточная аттестация 27 ч., самостоятельная работа обучающихся 91 ч., 1 семестр.

| № п/п | Раздел учебной дисциплины/темы | Всего | Виды учебной работы (в часах) | | | | |
|-------|---|------------|----------------------------------|--|----------------------|--------------------------|------------------------|
| | | | Контактная | | | Промежуточная аттестация | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа | Лабораторные занятия | | |
| 1 | Основы общей теории коммуникации | 13 | 2 | 2 | | | 9 |
| 2 | Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 3 | Коммуникативные технологии в современном обществе | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 4 | Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации | 13 | 2 | 2 | | | 9 |
| 5 | Межличностная коммуникация | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 6 | Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 7 | Деловая беседа как ведущая форма коммуникации | 14 | 2 | 2 | | | 10 |
| 8 | Деловые презентации, публичные выступления, резюме | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 9 | Стратегии и тактики деловых переговоров. | 11 | - | 2 | | | 9 |
| 10 | Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования | 11 | - | 2 | | | 9 |
| | экзамен | 27 | | | | 27 | |
| | итого | 144 | 6 | 20 | | 27 | 91 |

3. Содержание учебной дисциплины

| № | Наименование раздела учебной дисциплины /темы | Содержание |
|---|---|--|
| 1 | Основы общей теории коммуникации | <p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Актуальность изучения современных коммуникативных технологий. Цель, задачи, содержание учебной дисциплины. Информация: понятие, свойства и механизмы ее передачи. Виды информации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие Диалектика материального и идеального в информации. Кодирование информации. Информационная энтропия. Структура инфопроцесса. Особенности социальной информации. Философские аспекты коммуникации. Социальные и культурные детерминанты коммуникативных процессов. Уровни коммуникации. Онтологические и прагматические измерения коммуникации. Обратная связь в коммуникации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Социальные технологии: понятие, структура, типы, способы формирования и роль в общественных процессах. Коммуникативные технологии: понятие, структура, функции. История развития коммуникативных технологий. Информационный, знаковый, социальный и когнитивный аспекты коммуникативных технологий. Модели коммуникативных технологий. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 2 | Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие Концепция семиосферы (Ю. М. Лотман). Универсальные принципы социальной организации (Н. Луман). Коммуникация, символический порядок и символическое насилие (М. Фуко, П. Бурдьё, Н. Луман). Коммуникация, автокоммуникация и взаимопонимание в культурном диалоге. Межкультурная коммуникация как процесс формирования общего семиотического пространства.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Коммуникативная рациональность и процедурные правила достижения морального консенсуса (Ю. Хабермас). Теория справедливости Дж. Роулза и ее критика. Инструментальные интенции как индикатор коммуникативных практик. Открытое общество и возможности консолидации в мире высоких технологий (К. Поппер, Н. Луман, М. Кастельс, Р. Харрис, Г. Рейнгольд, У. Эко) Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |

| | | |
|---|--|--|
| 3 | Коммуникативные технологии в современном обществе | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Информационное общество: понятие, признаки, предпосылки возникновения. Теории информационного общества (Д. Белл, Э. Тоффлер, Ф. Фукуяма, Г. Иннис, М. Маклюэн). Сетевая экономика (М. Кастельс).</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Креативная экономика и креативные индустрии. Диффузия инноваций как коммуникативный процесс. Сетевые модели коммуникативных технологий. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 4 | Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации | <p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Формы коммуникативного действия: подражание, сотрудничество, управление (А.В. Соколов). Язык, речь, общение и коммуникация. Структура коммуникативного процесса: коммуникативная ситуация, коммуникативная позиция, коммуникатор и реципиент, канал, цели, нормы и стили коммуникации.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Коммуникативные барьеры (технологические, логические, семантические, стилистические, фонетические, социокультурные, психологические и др.) и способы их преодоления. Диалогическая и монологическая коммуникация. Основные способы передачи информации: вербальная и невербальная коммуникация.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Системы, цели и особенности невербальной коммуникации. Восприятие невербальных сигналов людьми. Внешний вид и голос как элементы персонального имиджа. Средства невербальной коммуникации: мимика, жесты и позы, взгляды и визуальные контакты, голосовые сигналы, сопровождающие общение. Методики изучения невербальной коммуникации. Вербальная коммуникация. Структура вербальной коммуникации: звуки, слова, предложения, языковые ситуации. Устная и письменная формы речевой коммуникации. Монолог и диалог как формы участия в речевой коммуникации. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 5 | Межличностная коммуникация | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Эффекты и общие закономерности восприятия в межличностной коммуникации. Координированное управление значением (У. Б. Пирс и В. Кронен). Техники личностного влияния и противодействия личностному</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>влиянию.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Технологии убеждающей коммуникации: необихевиоральный (М. Шерифф, К. Ховланд) и когнитивный (Р. Петти, Дж. Качоппо, Ш. Чейкен) подходы к убеждающей коммуникации. Условия эффективности убеждения: особенности коммуникатора, особенности аудитории, особенности сообщения. Особенности межличностной коммуникации в электронных сетях: характеристики пользователей, особенности, возможности и риски. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 6 | Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Современные коммуникативные технологии в экономике, политике, образовании, культуре, общественной деятельности. Сферы применения коммуникативных технологий: брендинг, отношения с обществом, кризисные связи с общественностью, создание благоприятного имиджа, выстраивание отношений с инвесторами и др. Модели коммуникативной активности: «паблик рилейшнз», агитация, пропаганда, реклама, паблсити, лоббизм, маркетинг.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Сетевые коммуникации. Имидж и деловая репутация в системе каналов корпоративной информации. Внешние и внутренние коммуникации организации. Технологии коммуникативного воздействия на целевые аудитории: создание легенды, участие в социальных проектах, лоббизм и др. Кризисные коммуникации. Управление конфликтом. Коммуникативные технологии ведения переговоров. Цели и условия переговорного процесса. Организационная сторона переговоров: место, время, состав участников и назначение. Дилеммы и фазы переговорного процесса. Критерии и условия эффективности переговоров. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 7 | Деловая беседа как ведущая форма коммуникации | <p>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях. Барьеры в деловых коммуникациях. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 8 | Деловые презентации, публичные выступления, резюме | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Понятие о деловой презентации. Особенности организации публичных выступлений. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикация оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетику выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию, Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 9 | Стратегии и тактики деловых переговоров. | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Понятие о переговорном процессе. Особенности организации. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях профессионального образования. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и 10 сенсорной депривации. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лавирование» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефразирования. Техника интерпретации. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада</p> |
| 10 | <p>Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования</p> | <p>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах ее активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций.</p> <p>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляциям. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию. Изучение теоретического материала. Подготовка доклада |
|--|--|---|

Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

| Вид самостоятельной работы | Трудоемкость (час) |
|--|--------------------|
| Подготовка к экзамену | 14 |
| Проработка конспекта лекций | 16 |
| Подготовка к практическим (семинарским) занятиям | 24 |
| Проработка учебного материала | 31 |
| Написание докладов и рефератов | 6 |
| Решение отдельных задач | - |

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Яшин, Б. Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений: [16+] / Б. Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 244 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0130-9. – DOI 10.23681/575193. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
2. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие: [16+] / О. С. Звягинцева; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 184 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614102> – Библиогр. в кн. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
3. Чернышова, Л. И. Деловое общение: учебное пособие / Л. И. Чернышова. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 415 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691477> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01455-5. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
4. Круглова, С. А. Деловая коммуникация: учебное пособие: [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

Дополнительная литература

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 488 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689> – Библиогр.: с. 450-451. – ISBN 978-5-394-04366-6. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
2. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 420 с. : ил., табл. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
3. Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 524 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст: электронный. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа) |
|---|---|---|
| <p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 405)</p> | <p>Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран</p> | <p>СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (K3) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022).</p> |
| <p>Помещение для самостоятельной работы, (каб. 303)</p> | <p>Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: Компьютерная техника (ASUSTeK Computer INC. H110M-R/Intel(R) Celeron(R) CPU G3930 @ 2.90GHz/4096.00 (DIMM_B1-4096.00))</p> | <p>СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Prosessional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО), P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Desktop Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022). |
|--|--|---|

6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины

Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

– желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

– дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.
- Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:
- повторение лекционного материала;
 - подготовки к семинарам (практическим занятиям);
 - изучения учебной и научной литературы;
 - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
 - решения задач, выданных на практических занятиях;
 - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
 - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
 - написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
 - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
 - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
 - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
 - выполнения выпускных квалификационных работ и др.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

| | |
|---------------------------|---|
| по дисциплине | Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия |
| | <hr/> |
| | (наименование) |
| образовательная программа | 37.04.01 Психология. |
| | <hr/> |
| | Психология управления, консультирование и коучинг |

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций. | 22 |
| 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания. | 25 |
| 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 58 |

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

| № п/п | Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции) | Индикаторы достижения компетенций | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Оценочные средства представление в ФОС |
|-------|--|---|---|---|
| 1 | УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Ставит коммуникативные задачи в рамках академического и профессионального взаимодействия и видит способы их решения | <p>Знать: основные задачи коммуникации</p> <p>Уметь: ставить коммуникативные задачи в рамках академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Владеть: способами решения задач в рамках академического и профессионального взаимодействия</p> | Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к экзамену |
| | | УК-4.2. Использует основные виды речевой деятельности на русском и иностранном языках для академического и профессионального взаимодействия | <p>Знать: функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Уметь: использовать функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Владеть:</p> | Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к экзамену |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | | <p>навыками создания текста соответствующей функционально-стилевой разновидности по профессиональной проблематике</p> | |
| | | <p>УК-4.3. Выбирает адекватные коммуникативной ситуации языковые средства и формулы речевого этикета</p> | <p>Знать: средства и формулы речевого этикета Уметь: выбирать средства и формулы речевого этикета, необходимые для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии Владеть: высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии</p> | <p>Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к экзамену</p> |
| 2 | <p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p>УК-5.1 Выделяет и анализирует культурные, социальные и религиозные отличия участников межкультурного взаимодействия.</p> | <p>Знать: особенности межкультурного разнообразия общества Уметь: выделять и анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия Владеть: способностью вести эффективную межкультурную коммуникацию</p> | <p>Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к экзамену</p> |
| | | <p>УК-5.2 Выстраивает межкультурное взаимодействие с учетом культурных, социальных и</p> | <p>Знать: культурные, социальные и религиозные особенности</p> | <p>Темы докладов, Вопросы для устного опроса,</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>религиозных отличий его участников.</p> | <p>участников межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь: учитывать культурные, социальные и религиозные отличия участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть: навыками выстраивания эффективного межкультурного взаимодействия</p> | <p>Перечень вопросов к экзамену</p> |
| | <p>УК-5.3 Соблюдает правила и этические нормы конструктивных социальных коммуникаций на основе межкультурного взаимодействия.</p> | <p>Знать: правила и этические нормы эффективного межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь: вести коммуникацию с соблюдением этических норм и правил межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть: навыками эффективного межкультурного взаимодействия с соблюдением всех норм и правил</p> | <p>Темы докладов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к экзамену</p> |

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.

Текущая аттестация по дисциплине Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят текущую аттестацию в I семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- доклад;
- устный опрос.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций | Наименование оценочного средства |
|--------------|---|--|---|
| 1 | Основы общей теории коммуникации | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 2 | Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 3 | Коммуникативные технологии в современном обществе | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 4 | Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 5 | Межличностная коммуникация | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 6 | Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 7 | Деловая беседа как ведущая форма коммуникации | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 8 | Деловые презентации, публичные выступления, резюме | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 9 | Стратегии и тактики деловых переговоров. | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |
| 10 | Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования | УК-4.1 – УК-4.3 УК-5.1 – УК-5.3 | Устный опрос Доклад |

Вопросы для устного опроса

| Открытый вопрос | Ответ | Формируемая компетенция |
|--|--|--------------------------------|
| 1. Определите суть коммуникативных технологий. | Коммуникативные технологии – это совокупность приемов, процедур средств и методов, | УК-4 |

| | | |
|--|--|------|
| | которые используются в процессе коммуникационного воздействия субъектом коммуникации с целью достижения поставленных целей и задач. | |
| 2. Выделите этапы в формировании информационного общества. | Первый этап – связан с изобретением письменности. Второй этап – изобретение книгопечатания. Третий этап – изобретение электричества. Четвертый этап – изобретение микропроцессорной технологии и персональных компьютеров. | УК-4 |
| 3. Выявите суть теории информационного общества Д. Белла. | Информационное общество в трактовке Белла обладает всеми основными характеристиками постиндустриального общества (экономика услуг, центральная роль теоретического знания, ориентированность на будущее и обусловленное ею управление технологиями, развитие новой интеллектуальной технологии). | УК-4 |
| 4. Перечислите формы коммуникативного действия. | Подражание, сотрудничество, управление. | УК-4 |
| 5. Определите модель коммуникативного процесса. | Она включает пять элементов. КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор ЧТО? (передается) - Сообщение КАК? (осуществляется передача) - Канал КОМУ? (направлено сообщение) - Аудитория С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - Эффективность | УК-4 |
| 6. Перечислите виды коммуникативных барьеров. | Технологические, логические, семантические, стилистические, фонетические, | УК-4 |

| | | |
|--|--|------|
| | социокультурные, психологические и др. | |
| 7. Назовите основные способы передачи информации при вербальной и невербальной коммуникации. | К вербальным средствам передачи информации относится человеческая речь (письменная и устная). При невербальной коммуникации индивид получает информацию с помощью своего зрения, подмечая такие характерные элементы поведения, как, например, лицезвая экспрессия, позы человека, его мимика и жесты, внешний вид в целом. | УК-5 |
| 8. Перечислите этапы переговорного процесса? | Переговоры состоят из трех основных этапов: 1. Подготовка переговоров. 2. Процесс переговоров. 3. Достижение согласия. | УК-5 |
| 9. Выделите принципы ведения переговоров. | 1) разграничение – следует разграничивать участников переговоров и предмет переговоров. 2) интересы – сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях. 3) варианты – прежде чем решать, что делать, выявите все возможные варианты решения вопроса (ищите варианты). 4) критерии – постарайтесь, чтобы результат основывался на каких-то объективных критериях (ищите критерии). | УК-4 |
| 10. Перечислите методы убеждающего воздействия. | Убеждение, информирование (передача информации), внушение, манипулирование, этический способ убеждения. | УК-4 |

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если обучающийся не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок,

проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Перечень тем докладов

1. Стили деятельности: индивидуальные и типовые
2. Особенности воспитания и переработки информации людьми разных поколений
3. Дистраивание информации при использовании мессенджеров
4. Особенности речи (устной и письменной) людей с акцентуациями и психопатиями
5. Стили деятельности: индивидуальные и типовые
6. Типовые стили деятельности в разных профессиях
7. Эффективность обучения: книги и электронные презентации, достоинства и недостатки
8. Типы толерантности и возможности их формирования
9. Особенности речи (устной и письменной) людей с акцент и психопатиями
10. Этика и этикет как часть корпоративной культуры.
11. Факторы привлекательности организационной культуры.
12. Социально-психологические особенности поведения личности в малой группе.
13. Коллектив и команда, их социально-психологические характеристики.
14. Приемы активизации деятельности группы.
15. Психология безопасности. Факторы и основные направления повышения безопасности деятельности.
16. Убеждения и манипуляция.

Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка «**отлично**» выставляется, если:

– доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;

– обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;

– автор отвечает на вопросы аудитории;

– показано владение специальным аппаратом;

– выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если:

– доклад четко выстроен;

– демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;

– обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;

– докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;

– выводы докладчика не являются четкими.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- доклад зачитывается;
- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
- докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
- показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
- выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- содержание доклада не соответствует теме;
- отсутствует демонстрационный материал;
- докладчик не может ответить на вопросы;
- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
- отсутствуют выводы.

Промежуточная аттестация по дисциплине Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят промежуточную аттестацию в форме **экзамена** в 1 семестре.

При проведении **экзамена** по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия* может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура экзамена по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия*:

1. устный ответ на вопросы

Обучающемуся на экзамене дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

Ответ обучающегося на экзамене должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах коммуникативных технологий.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов на экзамене

| Уровень освоения компетенции | Формулировка требований к степени сформированности компетенций | Шкала оценивания |
|-------------------------------------|---|-------------------------|
| Высокий | Владеть способами решения задач в рамках академического и профессионального взаимодействия. Владеть навыками создания текста соответствующей функционально-стилевой разновидности по профессиональной проблематике. Обладает высоким уровнем речевой культуры, необходимым для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии. Обладает способностью вести эффективную межкультурную коммуникацию. Владеет навыками выстраивания эффективного межкультурного взаимодействия. Владеет навыками эффективного межкультурного взаимодействия с | Отлично |

| | | |
|------------------------------------|--|---------------------|
| | соблюдением всех норм и правил. | |
| Продвинутый | <p>Ставит коммуникативные задачи в рамках академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Использует функционально-стилевые разновидности устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Выбирает средства и формулы речевого этикета, необходимые для выполнения профессиональных и академических задач в процессе ведения дискуссии.</p> <p>Выделяет и анализирует разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>Учитывает культурные, социальные и религиозные отличия участников коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>Ведет коммуникацию с соблюдением этических норм и правил межкультурного взаимодействия.</p> | Хорошо |
| Базовый | <p>Знает основные задачи коммуникации.</p> <p>Имеет представление о функционально-стилевых разновидностях устной и письменной речи для академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Демонстрирует знание средств и формул речевого этикета.</p> <p>Знает особенности межкультурного разнообразия общества.</p> <p>Имеет представление о культурных, социальных и религиозных особенностях участников межкультурного взаимодействия.</p> <p>Демонстрирует знание правил и этических норм эффективного межкультурного взаимодействия.</p> | Удовлетворительно |
| Компетенции не сформированы | Не соответствует критериям оценки удовлетворительно | Неудовлетворительно |

Рекомендации по проведению экзамена

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания экзамена преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала экзамена.
3. Преподаватель в ходе экзамена проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

Примерный перечень вопросов к экзамену

| Вопрос | Примерный ответ | Формируемая компетенция |
|--------------------------------|--|-------------------------|
| 1. Предмет теории коммуникации | <p>Теория коммуникации — сравнительно молодая область научного знания, которая стала обретать статус самостоятельной академической дисциплины в нашей стране лишь в последнее десятилетие. Все большая востребованность коммуникативных знаний и навыков, которую ощутила отечественная наука, как и общество в целом, обусловила «коммуникативный бум», привела к тому, что о проблемах коммуникации сегодня говорят и пишут представители разных дисциплин, а сам термин «коммуникация» уже прочно вошел в понятийный аппарат социально-гуманитарного знания.</p> <p>Однако у исследователей пока еще нет единства относительно научного статуса теории коммуникации, ее объекта и предмета, ее принадлежности к тому или иному «научному ведомству», а также ее места в системе современного социогуманитарного знания и вузовского образования</p> | УК-5 |
| 2. Методы теории коммуникации | <p>Метод (от греч. <i>methodos</i> — путь, хождение вдоль пути) в самом широком смысле означает «путь к чему-либо»; в науке — это совокупность приемов, применяемых исследователем для получения определенного результата. Понятие методология имеет два основных значения: 1) система определенных способов и приемов, применяемых в той или иной сфере деятельности (в науке, политике, искусстве и т.п.); 2) учение об этой системе, или общая теория метода.</p> <p>Общенаучные методы - это совокупность исследовательских приемов и процедур, широко применяемых в различных областях научного знания, как социально-гуманитарного, так и естественно-научного. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникационных процессов, могут быть отнесены: моделирование, системный подход, сравнение.</p> | УК-5 |

| | | |
|--------------------|---|------|
| | <p>Моделирование — изучение объекта (оригинала) путем создания и исследования его копии (модели), замещающей оригинал с определенных сторон, интересующих исследователя. Метод моделирования имеет огромное значение и самое широкое применение в современной науке, особенно, в таких ее разделах, как физика, химия, биология, кибернетика, технические и социальные науки. Выделяются вербальные (текстовые) модели; математические, выражающие существенные свойства объекта или процесса математическим языком уравнений; информационные модели — класс знаковых моделей, описывающих информационные процессы (возникновение, передачу и использование информации в системах самой разной природы); часто используются графические модели, наглядно отражающие изучаемые процессы в виде графиков.</p> <p>Метод моделирования широко применяется при исследованиях коммуникативных процессов. Теория коммуникации оперирует большим количеством моделей общетеоретического и прикладного характера. Это социологические, психологические, семиотические, технические модели, модели пропагандистской, имиджевой, массовой коммуникации и многие другие. Метод сравнения представляет собой познавательную операцию, основанную на суждениях о сходстве или различии объектов. С помощью сравнения выявляются их качественные и количественные характеристики. Частнонаучные методы - совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в той или иной отрасли науки</p> <p>Социологический метод представляет собой совокупность приемов конкретных социологических исследований, направленных на сбор и анализ эмпирических данных, отражающих реальное состояние коммуникативных процессов в обществе.</p> | |
| 3. Коммуникативная | Коммуникативный процесс наряду с | УК-5 |

| | | |
|---|---|--|
| <p>компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста</p> | <p>такими компонентами, как индивидуальность и социальная роль, входит в содержание понятия личности. Усиление взаимозависимости людей в современном обществе требует более сложного социального, политического и экономического взаимодействия между ними с помощью новых способов коммуникации. Содержание коммуникативной теории раскрывается через взаимосвязь понятий «коммуникация», «информация», «групповая, массовая, межличностная коммуникация» и др., среди которых особое место занимает понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность определяется как развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми (межличностный опыт), который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. При этом коммуникативная компетентность человека сводится не только к определенному состоянию сознания людей, стремящихся понять друг друга, но включает в себя и поведенческий аспект.</p> <p>В наиболее общем виде коммуникативную компетентность специалиста можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в профессиональной среде и обществе. Из этого определения следует, что коммуникативная компетентность зависит: от присущих индивиду свойств; от изменений, происходящих в обществе; от связанной с этими изменениями социальной мобильности самого специалиста.</p> <p>Основными источниками приобретения коммуникативной компетентности являются соционормативный опыт народной культуры; знание языков</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|-------------|
| | <p>общения, используемых народной культурой; опыт межличностного общения в деловой, повседневной и праздничной обстановке; опыт восприятия искусства; знания, общая эрудиция и научные методы обучения общению.</p> | |
| <p>4. Теоретические модели коммуникации</p> | <p>Теоретическая модель коммуникации — это своего рода ее схема, обобщающая и несколько упрощающая все многообразие коммуникативных ситуаций и процессов. Цель построения таких моделей — описание его структуры, внутренних и внешних связей предмета исследования, характера функционирования. Линейная (хорошая) модель коммуникации Г. Лассуэлла (1948) включает 5 главных элементов коммуникативного процесса: кто? (передает сообщение) — коммуникатор; что? (передается) — сообщение; как? (осуществляется передача) — канал; кому? (направлено сообщение) — аудитории; с каким эффектом? (эффективность сообщения) — итог.</p> <p>Социально-психотерапевтическая (интеракционистская) модель коммуникации Т. Ньюкомбо, задающая динамику трансформаций, к каким будет стремиться коммуникация. Эта модель старается учитывать как отношения, складывающиеся между общающимися, так и их отношения к объекту беседы, и постулирует, что неспециализированной тенденцией в коммуникации есть рвение к симметрии. При совпадении взаимоотношений друг к другу у общающихся, они будут стремиться к совпадению их отношения к объекту, о котором идет обращение. При несовпадении отношения друг к другу, будет не совпадать и отношение к объекту речи. Совпадение взаимоотношений к объекту беседы при несовпадении взаимоотношений друг к другу будет восприниматься как ненормальное.</p> <p>Шумовая модель коммуникации К. Шеннона — У. Уивера дополнила линейную модель значительным элементом — помехами (шумами), затрудняющими коммуникацию. Авторы</p> | <p>УК-5</p> |

| | | |
|--------------------------------|--|-------------|
| | <p>выделили технические и семантические шумы — первые связаны с помехами в канале и передатчике, а вторые с искажением передаваемых значений при восприятии содержания.</p> <p>Факторная модель коммуникации Г. Малецки есть одним из бесчётных вариантов развития модели коммуникации Шеннона-Уивера включила, кроме базисных элементов, ещё около двух десятков факторов, составляющих контекст процесса коммуникации и деятельно воздействующих на его субъектов.</p> <p>В циркулярной (замкнутой), сбалансированной модели коммуникации В. Шрамма и К. Осгуда (1954) было предложено разглядывать получателя и отправителя информации как равноправных партнёров, и был сделан выговор на обратной связи, которая уравнивала сообщение прямую: кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация — кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация.</p> <p>Текстовая модель коммуникации А. Пятигорского осмысливает коммуникацию человека с собой и другими, которую он осуществляет через (письменный) текст. В соответствии с данной модели, коммуникация постоянно осуществляется в определённой коммуникативной обстановке связи с другими лицами</p> | |
| <p>5. Функции коммуникации</p> | <p>Ø познавательная функция, выполнение которой, во-первых, предполагает описание изучаемого объекта (явления), накопление полученного исследовательского материала и его систематизацию., во-вторых, познавательная функция теории коммуникации направлена на разработку основных концептуальных парадигм, объясняющих механизмы коммуникации, информационного обмена, взаимодействия.</p> <p>Ø методологическая функция теории коммуникации состоит, во-первых, в том, чтобы разработать эффективный способ научного познания коммуникативной реальности. Во-</p> | <p>УК-5</p> |

| | | |
|---|---|-------------|
| | <p>вторых, эта функция состоит в выработке исходных принципов познания для всего комплекса коммуникативных исследований в рамках наук коммуникативного цикла. Ø прогностическая функция — одна из важнейших функций теории коммуникации. Она предполагает, во-первых, определение ближайших и отдаленных перспектив развития социальной коммуникации; во-вторых, заблаговременное проведение научных экспертиз разрабатываемых и вводимых технических систем коммуникации с точки зрения ожидаемого от них эффекта; в-третьих, моделирование коммуникативных процессов в обществе с целью определения их вероятных последствий и результатов;</p> <p>Ø практическая (инструментальная) функция теории коммуникации позволяет решить такие важные проблемы, как оптимизация процесса коммуникации (с точки зрения выбора канала, объема и скорости передачи информации), выработка рекомендаций для достижения стратегии эффективной коммуникации (правильного выбора коммуникативных целей и подбора адекватных коммуникативных средств и т.д.), учет объективных и субъективных факторов коммуникационного процесса (условий среды коммуникации, возможностей используемых средств, специфических характеристик коммуникатора и аудитории и пр.), организация и регуляция социальных процессов посредством коммуникации.</p> | |
| <p>6. Формы коммуникационной деятельности</p> | <p>возможны три формы коммуникационного действия, совпадающие с формами коммуникации. Подражание является древнейшей формой передачи смыслов. Под подражанием понимается воспроизведение реципиентом движений, действий, поведенческих коммуникатора. Подражание может быть произвольным и непроизвольным (бессознательным). Произвольное подражание (имитация) используется при школьном обучении, овладении технологиями, мастерством.</p> | <p>УК-4</p> |

| | | |
|--|--|-------------|
| | <p>Непроизвольное подражание — главный метод первичной социализации детей дошкольного возраста.</p> <p>Диалог — форма коммуникационного взаимодействия, освоенная людьми в процессе антропогенеза при формировании человеческого языка и речи. Участники диалога относятся друг к другу как к равноправным субъектам, владеющим определенными смыслами. Между ними складывается субъект-субъект-ное отношение, а взаимодействие их носит творческий характер в том смысле, что достигается социально-психологическая общность партнеров, обозначаемая словом «МЫ».</p> <p>Управление — такое коммуникационное действие, когда коммуникатор рассматривает реципиента как средство достижения своих целей, как объект управления. Принципиальное отличие управления от диалога состоит в том, что субъект имеет право на монолог, а реципиент с помощью канала связи может только сообщать о своей реакции.</p> | |
| <p>7. Связь коммуникации с информацией</p> | <p>Управление в организационных системах может рассматриваться как процесс обмена информацией. В таком понимании процесс управления близок к коммуникации. Использование данного аспекта анализа предполагает исследование основных характеристик коммуникации в организации и основных принципов взаимосвязи коммуникации и информации.</p> <p>Коммуникация выступает связующим процессом в ходе реализации управленческих функций.</p> <p>Коммуникация представляет собой деятельность по созданию условий для сбора, анализа и обмена различной информацией между организацией и ее внешним окружением, между различными уровнями управления, между различными подразделениями, организацией и людьми, направленную на достижение поставленной цели.</p> <p>Осуществление коммуникации — это связующий процесс, необходимый для реализации всех управленческих функций.</p> <p>От способности руководителя к работе с</p> | <p>УК-5</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>информацией зависит своевременность реализации управленческих функций. Менеджер постоянно должен решать, какая информация ему необходима и когда. Он обязан предвидеть потребность в информации до возникновения проблемы. В его полномочия входит принятие решения по поводу того, какую информацию он будет использовать, чтобы выявить существование проблемы, и какие виды информации будут для него наиболее надежными. Для решения данных задач менеджер должен оценить потенциальную ценность различных видов информации. Точность определения потребностей в информации во многом определяет эффективность принимаемых управленческих решений.</p> <p>В связи с этим актуальна задача планирования информации, в ходе которого должны определяться:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> цели использования информации; <input type="checkbox"/> методы сбора информации; <input type="checkbox"/> методы обработки информации; <input type="checkbox"/> система приоритетных источников информации; <input type="checkbox"/> размер ресурсов для получения требуемой информации; <input type="checkbox"/> основные исполнители сбора, обработки и предоставления информации; <input type="checkbox"/> значения основных параметров информации для достижения требуемой эффективности управленческих решений: достоверность, оперативность и т.д. <p>Часто понятие «коммуникация» отождествляется с понятием «информация». Иногда рассматривают коммуникацию в качестве результата информационного обеспечения управления. На самом деле коммуникация — это социально-экономическое явление, выражающееся во взаимодействии человека с другими людьми, функционировании сознания и осуществлении деятельности. Коммуникация характеризует такие понятия «неинформационного» содержания, как долг, ответственность,</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|---|--|-------------|
| | <p>ценности, интересы, интуиция и др. Такие параметры составляют основу коммуникации и определяют ее характер, особенности, тип, роль в совместной деятельности. Информация представляет собой внешнее проявление коммуникации, это ее результат. В то же время информация возникает, существует и передается благодаря коммуникации. В свою очередь коммуникация опосредуется информацией, но не тождественна ей. Коммуникация не является исключительно информацией. Но это не значит, что коммуникацию можно противопоставить информации или рассматривать в отрыве от нее. Понятно, что информация играет центральную роль в процессе коммуникационного существования человека и группы людей. Важность информации обусловлена тем, что без нее невозможно было бы установить связи. Для того чтобы деятельность была эффективной, необходимы систематический и обоснованный отбор и поиск информации, а для их успешного осуществления необходимо понимать, что всех людей соединяют интересы, а не информация.</p> | |
| <p>8. Представление коммуникации как о процессе и структуре</p> | <p>Коммуникативный процесс – это взаимодействие между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией. Он включает динамичную смену этапов формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации в обоих направлениях при взаимодействии коммуникантов. Понятие “коммуникативный процесс” в большей мере используется для обозначения функции взаимодействия в процессе коммуникации и отражает интерактивный подход к ее (коммуникации) исследованию. Для обозначения собственно процесса передачи самой информации (при этом в меньшей мере рассматривается проблема взаимодействия) на самом высоком уровне обобщения коммуникативного знания, в рамках общей теории коммуникации используется понятие</p> | <p>УК-5</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>“коммуникационный процесс”.</p> <p>Коммуникационный процесс – это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей (группами и социальными институтами и т.п.) по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств.</p> <p>Таким образом, первое понятие в большей мере учитывает динамику процесса коммуникации и предполагает выявление причинно-следственных связей между различными составляющими коммуникативного процесса: производством информации, ее тиражированием (мультипликацией), распространением, приемом, распознаванием и использованием информации согласно замыслу коммуникантов, участвующих в процессе взаимодействия в той или иной области (рекламе, СМИ, бизнес-PR и т.п.). Например, чтобы рекламная кампания была успешной, необходимо подготовить рекламное сообщение, адресованное определенной группе потребителей. Необходимо также, чтобы рекламный образ товара выгодно отличался от аналогов. Исходя из этого информация, которая формируется с целью ее включения в коммуникативный процесс между продавцом и покупателем, должна включать в себя как очевидные (реальные), так и символические (образные) сведения, придающие данному товару особую привлекательность. Для передачи смысловой и оценочной информации отбираются соответствующие вербальные и невербальные средства, используются необходимые каналы для распространения информации о товаре. Но на этом процесс коммуникации не заканчивается, поскольку необходимо знать, как повлияла реклама на потребительское поведение. Для этого нужны данные о том, как потребитель воспринял информацию (распознал ли замысел коммуникатора), как он ее использовал, как это, в свою очередь, сказалось на результатах продаж данного товара. Коммуникативный процесс</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|------|
| | приобретает различные формы в зависимости от сферы деятельности, числа участников, целей участвующих сторон, используемых каналов, средств, стратегий и пр. Отсюда и большое количество моделей коммуникации, представленных в научной и учебной литературе. | |
| 9. Коммуникативный процесс и его составляющие | <p>Термин или понятие коммуникационный процесс — это процесс (метод) взаимодействия совокупности компонентов. В коммуникационном процессе выделяют следующие основные элементы коммуникационного процесса: Сообщение – это непосредственно информация. Отправитель – это человек, который генерирует идею либо собирает информацию и передает ее. Адресат (получатель) – это лицо, которому информация предназначена и которое трактует ее. Каналом может называться средство передачи информации. Каналы могут быть таких видов: компьютерные сети, устная передача, электронная почта, совещания, отчеты, служебные записки, письменная передача, телефонные переговоры. Этапы коммуникационного процесса. Эффективный коммуникационный процесс обмена информацией (согласно анализу) состоит из базовых взаимосвязанных этапов (в порядке по повышению важности проблемы). Отбор информации или зарождение идеи. Выбор канала передачи информации. Процесс передачи сообщения. Процесс интерпретации сообщения.</p> | УК-5 |
| 10. Стандартная модель коммуникативного процесса | <p>Стандартная модель коммуникативного процесса Коммуникатор (отправитель) — лицо, генерирующее 1.идеи, объем информации, собирающее и передающее ее. 2.Сообщение — информация, которую отправитель передает желаемому получателю, формируется в результате кодирования. Отправитель ставит своей целью выражение сообщения в вербальной или невербальной форме. 3.Канал связи — средство передачи</p> | УК-4 |

| | | |
|--|---|-------------|
| | <p>информации; Каналы, по которым передается сообщение в организации, различны. Информация может передаваться путем личного общения, телефонных переговоров, групповых встреч, передачи сообщений по факсу, докладных и служебных записок, документов и т.д.</p> <p>4.коммуникант Получатель — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.</p> | |
| <p>11.Основные способы и приемы ведения деловой беседы</p> | <p>Перед беседой рекомендуется создать непринужденную обстановку. Этому способствует совместное чаепитие, прогулка, разговор без видимого ограничения во времени. В качестве предмета обсуждения в начале беседы желательно выбрать короткий, интересный, но не дискуссионный вопрос, чтобы решить его быстро к взаимному удовольствию.</p> <p>Личную точку зрения предлагается высказывать только по тем проблемам, в которых вы чувствуете себя компетентным человеком, и к которым собеседник проявляет интерес. Излагайте свою мысль максимально кратко, каждое суждение должно быть хорошо аргументировано и обосновано. Собеседнику нужно ставить вопросы так, чтобы ему приходилось выбирать: или — или. Практика показывает, что такой прием стимулирует его к принятию решения. Проявите инициативу и сделайте так, чтобы он сказал «да» как можно раньше, а затем несколько раз его повторил. Несколько раз повторите своими словами мысли собеседника, спрашивая его: «Я вас правильно понял?», «Я вас так понял?» Большое итоговое «да» складывается из многих маленьких «да».</p> <p>Не торопитесь отвечать на возражения собеседника, выслушайте приводимые им доводы, классифицируйте его аргументы, а потом сразу отвечайте на них. Не используйте при ответах на возражения категоричный тон — он мобилизует у партнера желание дать вам отпор. В случае упорного неприятия ваших предложений собеседником рекомендуется объяснить его позицию</p> | <p>УК-4</p> |

| | | |
|-------------------------|--|------|
| | <p>зависимостью от каких-либо внутренних или внешних условий его деятельности: «Я понимаю, вам надо посоветоваться с коллективом, начальством» и т.д. В крайнем случае — отсрочьте решение. Во время беседы нужно 30—60% времени смотреть в лицо собеседнику (не в глаза). Если зрительный контакт начинает превышать 60% времени, то он уже может рассматриваться как личная заинтересованность. Умеренное по времени поддержание контакта глазами формирует у человека уверенность в том, что его личная позиция и его оценки интересны и важны для собеседника. Не рекомендуется пристально смотреть в глаза собеседнику — это ведет к избеганию контакта, так как воспринимается как давление. Оптимальным для перемены взгляда служит момент формулирования мысли. Не следует смотреть в окно или на часы: субъект взаимодействия начинает думать о том, что к нему плохо относятся. При разговоре с неприятным собеседником смотрите на его переносицу. В ходе беседы большое значение имеют открытые позы и жесты (не закрывайте грудную клетку, не скрещивайте пальцы, руки, ноги, не поворачивайтесь боком к собеседнику). По мере необходимости рекомендуется встать, сменить позу, перейти в другое место, руки занять чашкой чая или кофе, ручкой или блокнотом. В разговоре старайтесь занимать позицию справа от собеседника: она считается более эффективной, поскольку это позиция гостя (по правую руку). Ладони желательно развернуть к собеседнику, по ходу общения приближаться, наклоняться к нему, голову держать, немного наклонив в сторону. Контролируйте свое поведение, не допускайте проявления недовольства словами или жестами, сохраняйте доброжелательность и интерес к беседе. На завершающем этапе беседы обычно идет согласование сроков исполнения, иногда их письменное оформление.</p> | |
| 12. Вербальные средства | Понятие вербальных средств общения. | УК-4 |

| | | |
|---------------------|--|--|
| <p>коммуникации</p> | <p>Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но деловое общение предполагает не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации.</p> <p>Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную, или словесную форму.</p> <p>К тому же обмен сообщениями происходит не “просто так”, а ради достижения целей общения, поэтому нужно учитывать личностный смысл, вкладываемый в сообщение. В общении мы не просто передаем информацию, а информируем, обмениваемся знаниями о трудностях решения проблемы, жалуемся и т.д. Значит, успешная коммуникация возможна только с учетом личностного фона, на котором передается сообщение.</p> <p>При вербальном общении имеет значение:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ что вы говорите (и что вы не говорите), ▶ какими словами выражаете свою мысль, ▶ в какой последовательности передаете информацию собеседнику (с чего начинаете, чем продолжаете, чем заканчиваете), ▶ какие аргументы приводите, кратко или развернуто выражаете свою мысль и т.д. <p>Иногда нам кажется, что не так важно, как сказать: главное — содержание речи. Содержание, конечно, очень важно, но одно и то же содержание, выраженное словесно разными людьми и в разной языковой форме, нередко производит совершенно разное впечатление — одному поверят, а другому — нет, просьбу одного человека выполнят, а ту же просьбу другого человека — нет. Поэтому надо уделять особое внимание речевой стороне выражения мысли.</p> <p>Эффективное вербальное речевое воздействие предполагает адекватное (то есть правильное, оптимальное, эффективное в данной ситуации) использование правил и приемов общения: с учетом того, с какими собеседниками, в каких</p> | |
|---------------------|--|--|

| | | |
|--|---|-------------|
| | <p>коммуникативных ситуациях ведется общение, какова цель общения в данном случае и т.д.</p> <p>Среди правил и приемов вербального речевого воздействия можно выделить следующие группы факторов.</p> <p>► соблюдайте нормы речевого этикета, так как это обеспечивает нам сохранение коммуникативного равновесия — одного из важнейших условий эффективности речевого воздействия.</p> <p>► соблюдайте нормы культуры речи. Для эффективного вербального воздействия очень важно обладать правильной, культурной речью. Необходимо правильно ставить ударения, говорить в среднем темпе, не повышать громкость речи, употреблять слова в правильных значениях, не использовать грубых слов и мн. др.</p> | |
| <p>13.Невербальные средства коммуникации</p> | <p>К основным невербальным средствам общения относятся:</p> <p>Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:жестика;мимика;пантомимика.</p> <p>Жестика</p> <p>Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:</p> <p>Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)</p> <p>Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).</p> <p>Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.</p> <p>Мимика</p> <p>Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств</p> <p>По своей специфике взгляд может быть:</p> <p>Деловой - когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной</p> | <p>УК-4</p> |

| | | |
|--|--|-------------|
| | <p>атмосферы делового партнерства</p> <p>Социальный - взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения.</p> <p>Интимный - взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица - до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении.</p> <p>Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность. Если же он сопровождается нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, это говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.</p> <p>Пантомимика - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела</p> | |
| <p>14. Зоны и дистанции в деловой коммуникации</p> | <p>Дистанции и зоны – это пространство общения, ярко выраженный знак отношения к партнеру, к ситуации, к своему месту и роли. Каждый человек неосознанно чувствует вокруг себя некоторую свободную зону. Она комфортна, если никто не вторгается в нее без разрешения. Чувство своей зоны или своего пространства появляется у человека очень быстро: на второй день какого-либо мероприятия человек стремится сесть на «свое» место и испытывает чувство дискомфорта, если его кто-то занял.</p> <p>Дистанции и зоны общения принято разделять на интимную, личную, социальную, публичную и открытую. Раскроем их подробнее:</p> <p>1. Интимная зона. Расстояние тел от соприкосновения до полуметра – это свидетельство близких отношений и абсолютного доверия. Интимную зону можно разделить на ближнюю и дальнюю. Ближняя – до 15 см. Дальняя – до 0,5 м – общение с близкими друзьями, хорошо знакомыми людьми.</p> <p>2. Личная зона. Сохранение дистанции в пределах личной зоны зависит от статуса, отношений, и психологического состояния партнеров в данный момент. Также личную зону можно разделить на</p> | <p>УК-4</p> |

| | | |
|--|--|-------------|
| | <p>ближнюю и дальнюю. Ближняя – 45 – 80 см. Это зона плодотворного делового общения. Дальняя – до 1,5 м. В нашей культуре – норма делового общения.</p> <p>3. Социальная зона – зона для поверхностных контактов. Социальная зона тоже делится на ближнюю и дальнюю. Ближняя – от 0,5 до 2,0 м. Общение без общения. Незнакомые люди. Дальняя – от 2 до 2,5 м. – руководители, люди, претендующие на власть. Социальная зона в реальном деловом общении постоянно меняется. Социальная зона в основном определяется ситуацией общения, и в наименьшей степени – субъективными мотивами его участников.</p> <p>4. Публичная зона общения. Публичная зона тоже делится на ближнюю и дальнюю. - Ближняя от 3 до 8 м. – лектор, оратор - Дальняя от 8 метров. - оратор на стадионе.</p> <p>5. Открытая зона – зона принципиально возможного контакта. В современных условиях каналы коммуникации постоянно изменяются, поэтому можно сказать о существовании потенциальных партнеров, например с помощью компьютерных сетей или невидимых партнеров, например у диктора телевидения. И в этих случаях мы посылаем вербальные и невербальные сообщения с надеждой и страхом по поводу их интерпретации и дальнейшего использования.</p> | |
| <p>15. Особенности межличностной коммуникации</p> | <p>Межличностная коммуникация имеет следующие особенности, которые составляют ее специфику как типа коммуникации. 1) Неотвратимость и неизбежность (объясняются самими условиями человеческого бытия — человек как социальный феномен не смог бы существовать без общения, которое является его важнейшей потребностью. Необратимость межличностной коммуникации понимается как невозможность уничтожить сказанное («слово не воробей»). 2) Непосредственная обратная связь. 3)</p> | <p>УК-5</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Межличностные отношения (определяющий фактор в поэтапности процесса межличностной коммуникации. Эти отношения складываются в результате деловых и творческих контактов — официальных и неофициальных, в результате способности людей эмоционально воспринимать друг друга — эмпатии. Следует подчеркнуть, что наряду с психологическим и социальным факторами, большую роль в межличностных отношениях играет эмоциональный фактор. Поэтапность, которая наблюдается в развитии межличностных отношений (установление, поддержание, подъем, спад, прекращение и возможное возобновление), непосредственно связана с характером межличностной коммуникации в плане ее формы и содержания.)</p> <p>Характер межличностной коммуникации Нахарактер межличностных отношений оказывают влияние условия, в которых происходит общение. Это может быть анонимное общение — взаимодействие между незнакомыми людьми (в самолете, зрительном зале и т.п.), функционально-ролевое общение (взаимоотношения между членами профессионального коллектива), личное или интимное общение (в группе друзей, в семье).</p> <p>Многоканальность межличностной коммуникации Многоканальность является специфической чертой актуализации межличностной коммуникации. При межличностной коммуникации возможно одновременное использование нескольких каналов передачи и восприятия информации (например, можно не только слышать и видеть собеседника, но и дотронуться до него рукой, уловить запах, который может сообщать дополнительную информацию о партнере, оценить дистанцию между собой и партнером как показатель межличностных отношений.)</p> | |
|--|---|--|

Тест по дисциплине «Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия»

| | |
|--|-------|
| <p>1. Коммуникационные технологии – это: Выберите один из 4 вариантов ответа:</p> <p>1) совокупность приемов, процедур средств и методов, которые используются в процессе коммуникационного воздействия субъектом коммуникации с целью достижения поставленных целей и задач</p> <p>2) система построения коммуникативного процесса с учетом известных или близких для получателя компонентов сообщения</p> <p>3) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам</p> <p>4) -процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению</p> | УК-4. |
| <p>2. Контекст коммуникативного процесса соответствует: Выберите один из 5 вариантов ответа:</p> <p>1) системе построения коммуникативного процесса с учетом известных или близких для получателя компонентов сообщения</p> <p>2) системе построения коммуникативного процесса с учетом социально-экономических характеристик получателя сообщения: статуса, доходов, уровня образования и т.д.</p> <p>3) системе построения коммуникативного процесса с учетом психологических характеристик получателя сообщения</p> <p>4) системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении узнаваемых образов, мотивов, историй, созданных уже ранее в конкретном произведении</p> <p>5) системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении архетипических символов, образов, знаков</p> | УК-4. |
| <p>3. Межкультурной коммуникацией называют: Выберите один из 5 вариантов ответа:</p> <p>1) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам</p> <p>2) коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между группой и отдельным человеком, группой и группой</p> <p>3) коммуникацию, в которой принимает участие двое людей</p> <p>4) коммуникацию, осуществляемую между людьми с помощью различных средств, в том числе и масс-медиа</p> <p>5) коммуникацию, осуществляемую личностью с самой собой («размышления вслух или «про себя», «внутренний монолог»)</p> | УК-5 |
| <p>4. Социальная коммуникация – это: Выберите один из 3 вариантов ответа:</p> <p>1) процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств</p> <p>2) сообщения в СМИ</p> <p>3) инженерные пути сообщения</p> | УК-5 |
| <p>5. Формы реализации делового общения: Выберите несколько из 5 вариантов ответа:</p> <p>1) оперативка</p> <p>2) переговоры</p> <p>3) брифинг</p> <p>4) совещания</p> | УК-4 |

| | |
|--|------|
| 5) деловая беседа | |
| 6. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) интервью 2) деловая беседа 3) деловые переговоры | УК-4 |
| 7. Коммуникантом является: Выберите один из 4 вариантов ответа: 1) группа лиц, создающая сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач 2) получатель сообщения в коммуникационном процессе 3) специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений 4) специалист, который руководит и следит за ходом дискуссии по заранее подготовленному плану | УК-4 |
| 8. Коммуникатором является: Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) специалист, придумывающий PR-стратегию или PR-сообщение, включая все ее текстуальные составляющие: сценарий, слоган, подписи к плакатам, заголовки, знаки-образы 2) человек, который может повлиять на отношение группы к определенным проблемам 3) лицо или группа лиц, создающие сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач 4) отправитель сообщения в коммуникационном процессе 5) специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений | УК-4 |
| 9. Какие элементы процесса коммуникации являются ключевыми для коммуникатора? Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) процессы принятия решений аудитории, эмоциональный подъем, политические предпосылки 2) возможности аудитории в области информационных операций и процессов принятия решений 3) эмоциональный подъем, доминирование-подчинение, канал сообщения 4) целевая аудитория, канал, контекст 5) биографические данные, эмоциональный подъем аудитории, процессы принятия решений | УК-4 |
| 10. Вербальными коммуникациями называют: Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) коммуникации посредством визуального текста и пластики 2) коммуникации посредством устного слова 3) коммуникации посредством жеста и слова 4) коммуникации посредством письменной речи 5) коммуникации посредством письменной речи, визуального и пластического текста | УК-4 |
| 11. Невербальными коммуникациями называют: Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) коммуникации посредством визуального текста 2) коммуникации посредством устного слова 3) коммуникации посредством жеста и слова | УК-4 |

| | |
|--|------|
| 4) коммуникации посредством письменной речи 5) коммуникации посредством визуального и пластического текста | |
| 12.Невербальными средствами общения являются: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) телефон 2) рукопожатие, походка, взгляд 3) электронная почта | УК-4 |
| 13.Кинесическими средствами невербального общения выступают: Выберите несколько из 5 вариантов ответа: 1) устная речь 2) мимика 3) рукопожатие 4) поза 5) покашливание | УК-4 |
| 14.Просодическими средствами невербального общения выступают: Выберите несколько из 5 вариантов ответа: 1) интонация 2) плач 3) жесты 4) дистанция между общающимися 5) громкость голоса | УК-4 |
| 15.Экстралингвистическими средствами невербального общения являются: Выберите несколько из 5 вариантов ответа: 1) -тембр голоса 2) покашливание 3) смех 4) паузы 5) пантомимика | УК-4 |
| 16.На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры: Выберите несколько из 5 вариантов ответа: 1) экономические 2) физические 3) временные 4) юридические 5) культурные | УК-4 |
| 17.Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) неожиданность 2) обращение к авторитету 3) момент неформальности | УК-4 |
| 18.Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – это: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) речевой компонент коммуникации 2) процессуальный компонент коммуникации 3) знаковый компонент коммуникации | УК-4 |
| 19.Коммуникативная сторона общения: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) взаимопонимание участников общения 2) обмен информацией между людьми | УК-4 |

| | |
|--|------|
| 3) организация взаимодействия между людьми | |
| 20. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности 2) хозяйственных сооружений 3) транспортной инфраструктуры | УК-4 |
| 21. Типология знаков, предложенная Пирсом – это: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) естественные и искусственные знаки 2) дорожные, музыкальные, денежные знаки 3) книжечные, индексальные, символические знаки | УК-4 |
| 22. Виды барьеров общения: Выберите несколько из 6 вариантов ответа: 1) межъязыковые 2) мировоззренческие 3) психологические 4) соматические 5) социальные 6) технические | УК-4 |
| 23. Организационными вопросами проведения переговоров являются: Выберите несколько из 4 вариантов ответа: 1) определение времени встречи 2) формирование количественного и качественного состава участников переговоров 3) проработка основного содержания переговоров 4) определение места встречи | УК-4 |
| 24. Метод, так называемых, принципиальных переговоров (или переговоров по существу) рассматривает переговоры как: Выберите один из 4 вариантов ответа: 1) часть конфликта 2) часть игры 3) средство достижения разумного соглашения 4) выигрыш одного участника над другим | УК-4 |
| 25. Соглашение между сторонами переговоров считается разумным, если оно: Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) максимально отвечает интересам обеих сторон 2) справедливо регулирует сталкивающиеся интересы 3) является долговременным 4) принимает во внимание интересы общества 5) верны все варианты ответа | УК-4 |
| 26. Основная функция речевого этикета – это: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) переход к внешней речи 2) демонстрация позитивного настроения и уважения к человеку 3) передача смысла высказывания | УК-4 |
| 27. Манипулятивная стратегия воздействия предполагает: Выберите один из 5 вариантов ответа: 1) наличие у субъекта воздействия безусловной харизмы 2) интернализацию значений 3) поощрение и наказание 4) силовое давление на реципиента | УК-4 |

| | |
|--|------|
| 5) контроль, направление и принуждение реципиента | |
| <p>28. Адресат манипуляции в деловом общении – это: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) партнер, который может стать жертвой манипуляции 2) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие 3) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия</p> | УК-4 |
| <p>29. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) профессиональных интересов партнеров 2) личностных, неделовых интересов партнеров 3) деловых интересов партнеров</p> | УК-4 |
| <p>30. Атрибуцией называется: Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) стремление человека быть в обществе других людей 2) приписывание определенным группам людей специфических черт 3) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей</p> | УК-5 |
| <p>31. Качественными характеристика источника сообщения являются: а) статус, надежность, квалификация отправителя б) тема сообщения, канал, сила воздействия коммуниканта в) статус, тема сообщения, квалификация отправителя г) тема сообщения, время обнаружения сообщения, статус отправителя д) статус, тема сообщения и сила воздействия отправителя</p> | УК-5 |
| <p>32. Информатизация общества – это процесс: а) увеличения объема избыточной информации в социуме б) более полного использования накопленной информации во всех областях человеческой деятельности за счет широкого применения средств информационных и коммуникационных технологий в) повсеместного использования компьютеров г) обязательного изучения информатики в общеобразовательных учреждениях</p> | УК-4 |
| <p>33. Согласно взглядам ряда ученых (О. Тофлер, Белл, Масуда и др.) в «информационном обществе»: а) большинство работающих будет занято производством, хранением и переработкой информации, знаний; будут решены проблемы информационного и экологического кризиса, реализованы гуманистические принципы управления социумами б) человек станет послушным объектом манипуляции со стороны средств массовой информации в) власть будет принадлежать «информационной элите», осуществляющей жестокую эксплуатацию остальной части населения и контроль частной жизни граждан г) человек станет придатком сверхмощных компьютеров</p> | УК-5 |
| <p>34. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это общение: а) деловое б) манипулятивное в) светское г) формально-ролевое</p> | УК-5 |
| <p>35. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:</p> | УК-5 |

| | |
|---|------|
| <p>а) способах кодирования информации б) каналах связи в) целях передачи информации</p> | |
| <p>36. Межличностная коммуникация – это такая коммуникация: а) ретиальная б) аксиальная в) невербальная г) экстралингвистическая</p> | УК-4 |
| <p>37. Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей: а) чтение б) монолог в) диалог</p> | УК-4 |
| <p>38. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется: а) неожиданностью б) примером в) обобщением</p> | УК-4 |
| <p>39. Краткая запись содержания прочитанного называется: а) аннотацией б) лекцией в) конспектом</p> | УК-4 |
| <p>40. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс: а) общения б) понимания в) восприятия</p> | УК-4 |
| <p>41. Деловая беседа предполагает: а) использование лести б) использование литературного языка в) комплиментарное воздействие г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона</p> | УК-4 |
| <p>42. Для метода позиционного торга характерно: а) принцип – «выигрыш одного участника равен проигрышу другого» б) как итог приход к некому «серединному решению» в) разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров г) приход к взаимовыгодному варианту</p> | УК-5 |
| <p>43. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками? а) мягкий б) средний в) жесткий</p> | УК-4 |
| <p>44. Метод, так называемых, принципиальных переговоров (или переговоров по существу) рассматривает переговоры как: а) часть конфликта б) часть игры в) средство достижения разумного соглашения г) выигрыш одного участника над другим</p> | УК-4 |
| <p>45. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения: а) вербальный этикет</p> | УК-5 |

| | |
|--|------|
| <p>б) мимика и жесты в) этикетная атрибутика г) этикетная проксемика</p> | |
| <p>46. Для устной речи характерным является: а) монологическая форма б) однократное восприятие информации в) обдуманность г) соблюдение всех правил</p> | УК-5 |
| <p>47. Официально-деловому стилю присуща функция: а) сообщения и воздействия б) общения в) эстетическая д) информативная</p> | УК-4 |
| <p>48. Наиболее благоприятная почва для эффективного воздействия – это: а) низкий уровень образования реципиента; б) новизна информации; в) ситуация неопределенности; г) низкий уровень социализации реципиента; д) низкий уровень осведомленности реципиента</p> | УК-5 |
| <p>49. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как: а) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы в) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции</p> | УК-5 |
| <p>50. Адресат манипуляции в деловом общении – это: а) партнер, который может стать жертвой манипуляции б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия</p> | УК-5 |
| <p>51. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) духовные идеалы партнера-адресата б) когнитивные структуры партнера-адресата в) потребности и склонности партнера-адресата г) ценностные установки партнера-адресата</p> | УК-5 |
| <p>52. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия б) статусно-ресурсных сил манипулятора в) лично-психологических сил манипулятора</p> | УК-5 |
| <p>53. К механизмам манипулятивного воздействия относятся: а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора</p> | УК-5 |
| <p>54. Манипулятивные технологии делового общения – это такие технологии, в которых присутствуют: а) психотехнические приемы манипулирования б) техники расположения и убеждения по отношению к партнеру – адресату воздействия</p> | УК-5 |

| | |
|--|------|
| <p>в) открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям г) скрытое психологическое воздействие на делового партнера</p> | |
| <p>55. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:</p> <p>а) высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера б) интересный, увлекательный рассказ в) позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера г) убеждающие деловые сообщения д) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби</p> | УК-4 |
| <p>56. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:</p> <p>а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации</p> | УК-4 |
| <p>57. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:</p> <p>а) информационные б) риторические в) зеркальные в) альтернативные</p> | УК-4 |
| <p>58. Персональная дистанция в процессе общения:</p> <p>а) свыше 350см б) 50 – 120см в) 120 – 350см г) 15-50 см</p> | УК-5 |
| <p>59. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:</p> <p>а) просьбы, приказа, призыва б) познавательного сообщения в) электронной почты</p> | УК-5 |
| <p>60. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <p>а) обсуждением каких-либо инновационных проектов б) дискуссионным обсуждением проблем в) выслушиванием жалоб клиентов г) «прочтением» стенических эмоций партнеров</p> | УК-5 |

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Средство оценивания: устный опрос

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины является контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и поэтому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.