

Программу составил(и):

к.ф.н., ст.преп., Раджабова Л.Г.

Рецензент(ы):

к.ф.н., доцент, Феталиева Л.П.

Рабочая программа дисциплины

Тренинг профессионального общения

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 121)

составлена на основании учебного плана:

44.03.01 Педагогическое образование

Утвержденного Учёным советом вуза от 29.05.2023 г. протокол №10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра педагогики и психологии

Протокол от 26.05.2023 г. №11

Зав. кафедрой к.ф.н., доцент Феталиева Л.П.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1 ЦЕЛИ	
формирование коммуникативной компетентности как на межличностном, так и деловом уровнях; овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.	
1.2 ЗАДАЧИ	
<ul style="list-style-type: none"> - сформировать у студентов умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми; - повысить уровень общей психологической компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессионального общения; - научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия; - выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми; - развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия. 	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Индекс:	ФТД.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Русский язык с методикой преподавания
2.1.2	Иностранный язык
2.1.3	Русский язык и культура речи
2.1.4	Основы вожатской деятельности
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Методика преподавания предмета «Основы религиозных культур и светской этики»

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	
3.1 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.2	Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.2	Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.

УК-4.3	Владеет основами речевой культуры
3.2 В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ОБУЧАЮЩИЙСЯ ДОЛЖЕН	
Знать:	
понятия обратной связи; правила подачи и восприятия обратной связи; специфику конфликта в межличностном общении и способы управления им; понятие толерантности и особенности толерантного поведения; особенности психологического воздействия в процессе психологического тренинга; специфику психологического тренинга как метода воздействия.	
Уметь:	
проявлять безоценочное восприятие другого; активно выслушивать партнера по общению; сообщать информацию о себе по типу Я-высказывания; психологически грамотно анализировать причины возникновения межличностных конфликтов, применять способы их предупреждения и позитивного разрешения; преодолевать предубеждения и негативные стереотипы в отношении людей, отличающихся по каким-либо признакам от преобладающего типа.	
Владеть:	
- способностью к аргументированному, грамотному и ясному построению устной и письменной речи в профессиональной деятельности;	
- невербальными средствами для установления контакта в процессе общения; навыками взаимодействия в тренинговой группе, предупреждения и конструктивного разрешения межличностных конфликтов; способами формирования и развития толерантности во взаимодействии с окружающим миром, навыками самонаблюдения для оценки и осознания психологического воздействия в процессе тренинговой работы.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Индикаторы компетенции	Литература
	Раздел 1. Вопросы теории и проблемы общения				
1.1	Сущность общения. Личность и общество. Структура общения. /Лек/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.2 Л3.1 Э1 Э2
1.2	Цели, содержание, средства и функции общения. Стили и виды общения. /Пр/	7	2	УК-4.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1
1.3	Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.4	Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. /Ср/	7	5	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.2 Э1 Э4
	Раздел 2. Вербальные и невербальные средства общения				
2.1	Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия /Лек/	7	2	УК-4.3	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э3
2.2	Психологические и логические аспекты убеждения /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
2.3	Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение. /Ср/	7	6	УК-4.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1
2.4	Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.5	Межнациональные различия невербального общения. /Ср/	7	4	УК-4.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э4
	Раздел 3. Конфликты в общении и способы их разрешения				

3.1	Понятие конфликта и его социальная роль. Источник и субъекты конфликта. /Лек/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1 Э3
3.2	Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1
3.3	Теория и параметры защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Психологические защитные механизмы личности. Интеллектуальные защиты /Ср/	7	6	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.2 Э1 Э2
Раздел 4. Разновидности делового общения					
4.1	Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения /Лек/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
4.2	Деловой стиль общения. Психология сотрудничества /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.3 Л3.2 Э1
4.3	Этические нормы делового общения. Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Язык и стиль публичного выступления. /Пр/	7	2	УК-4.3	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3
4.4	Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению /Ср/	7	4,8	УК-4.3	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Л3.1 Э1
Раздел 5. Этика и этикет деятельности делового человека					
5.1	Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления. /Лек/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1
5.2	Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.3Л3.2 Л3.1 Э1 Э3
5.3	Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности этикета. Светский этикет. Эпистолярный этикет. /Ср/	7	6	УК-4.2	Л1.3 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1 Э2
Раздел 6. Профессиональное общение					
6.1	Цели и задачи тренинга профессионального общения. Основные принципы, цели и задачи тренинга профессионального общения. /Лек/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
6.2	Цели, средства и формы профессионального общения. /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2Л3.2 Э1
6.3	Слушание в профессиональном общении. /Ср/	7	4	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3
6.4	Использование стратегий взаимодействия в профессиональном общении /Пр/	7	2	УК-3.2	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1
6.5	Самопрезентация в профессиональном общении /Ср/	7	4	УК-3.2	Л1.3 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3
6.6	/КРАз/	7	0,2		

6.7	/Зачёт/	7	0		
-----	---------	---	---	--	--

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание и средства общения.
3. Функции общения. Стили и виды общения.
4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
6. Коммуникативные барьеры в общении.
7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
8. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
9. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.
10. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.
11. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.
12. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Понятие конфликта и его социальная роль.
15. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
16. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
17. Стрессы и стрессовые ситуации.
18. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов.
19. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
20. Интеллектуальные защиты.
21. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
22. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.
23. Этические нормы делового общения.
24. Культура речи делового человека.
25. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
26. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.
27. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.
28. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид.
29. Модели поведения. Тактика общения.
30. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния.
31. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
32. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
33. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета.
34. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.
35. Национальные особенности этикета.
36. Светский этикет. Эпистолярный этикет

5.2. Темы письменных работ

Письменные работы не предусмотрены

5.3. Оценочные средства

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие ораторского искусства.
2. Портрет аудитории.
3. Способы борьбы со страхом и волнением в речи.
4. Облик оратора.
5. Установление контакта со слушателями.
6. Роль невербальных средств общения.
7. Речевые ошибки и отрицательная реакция слушателей.
8. План и композиция речи.
9. Цель вступления и варианты начала речи.
10. Способы построения главной части.
11. Цель заключения и варианты концовки речи.
12. Привлечение и удержание внимания слушателей.
13. Презентация и ее роль в публичном выступлении.
14. Разбор убеждающей или агитирующей речи.
15. Беседа и ее виды.

16. Отличие делового разговора от дружеского.
17. Этапы деловой беседы.
18. Поведение собеседников и возможность взаимопонимания.
19. Роль вопросов.
20. Рекомендации по ведению беседе.

Задания практического содержания:

1. Прочитайте речь известного ратора, проанализировать особенности понимания риторики как науки в разные исторические эпохи (приводится речевой материал).
2. Прочитайте речь известного ратора, скажите, какие типы речи выделяет Аристотель (приводится речевой материал).
3. Прочитайте речь известного ратора, скажите, какие композиционные части речи в качестве обязательных называет Аристотель (приводится речевой материал).
4. Подготовьте сообщение об одном из великих раторов: понимание риторики, вклад в риторику как науку (приводится список).
5. Прочитайте предложение/текст. Назовите, какие средства выразительности использованы автором (приводится речевой материал).
6. Составьте поздравительную речь (приводятся возможные темы).
7. Составьте торжественную речь (приводятся возможные темы).
8. Прочитайте текст. Выделите средства, с помощью которых достигается логичность изложения (приводится речевой материал).
9. Составьте убеждающую речь в соответствии со структурой строгой хрии (приводится речевой материал).
10. Напишите обвинительную и защитительную речь (приводится речевой материал).
11. Дайте характеристику говорящим на основе следующих текстов (приводится речевой материал).
12. Оцените выступление ведущего аналитической программы какого-либо канала телевидения (по желанию).
13. Исследования ученых показывают, что от директора завода рабочему доходит и правильно понимается не более 25% информации; информация «снизу» – от рабочего к директору – доходит неискаженной в 10% случаев. Действием какого коммуникативного закона это вызвано? Какие выводы необходимо из этого сделать? Что нужно делать, чтобы ослабить действие данного закона в общении?
14. Прочитайте стихотворение М. Светлова «Гренада». Делайте добор после каждой строки, сохраняя связность текста. Следите за тем, чтобы между словами и в паузах не происходила утечка воздуха. Не торопитесь, соблюдайте размер, держите внутренний четкий, торжественный ритм, договаривайте каждое слово. Экономьте распределяемый воздух так, чтобы последнее слово в каждой строке было так же полнозвучно, как и первое. Стихи читайте вслух достаточно громко, как будто вы диктуете их человеку, находящемуся в соседней комнате.
15. Прочитайте стихотворение З. В. Савковой «Скакалка». Читайте его, скандируя по слогам, в ритме человека, прыгающего со скакалкой. Не торопитесь. Успевайте добирать дыхание, следите за его равномерностью. Не разваливайте гласные звуки, они должны быть сфокусированы на кончиках губ, собранных как для свиста. Представьте себе, что выговорите в рупор мегафона.
16. Прочитайте скороговорки. Читайте вначале медленно, проговаривая все звуки, потом все убыстряя темп.
17. На какие особенности звучащей речи указывают пословицы, поговорки, устойчивые выражения? Какие из них характеризуют темп речи? (приводится речевой материал).
18. Определите, какая максима нарушена в каждом из приведённых выражений (приводится речевой материал).
19. Какие речевые манипуляции использованы в данных фрагментах текста (приводится речевой материал).
20. Какая речевая стратегия реализуется в следующей ситуации (приводится речевой материал).
21. Какие речевые тактики использованы в следующей ситуации (приводится речевой материал).

Тестирование:

Вариант 1

1. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов:
 - A. между человеком и приборами;
 - B. между источниками информации;
 - C. между человеком и животными;
 - D. между людьми.
2. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?
 - A. 5;
 - B. 3;
 - C. 2;
 - D. 4.
3. Коммуникативная сторона общения – это:
 - A. обмен информацией при помощи технических средств;
 - B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - C. организация взаимодействия между индивидами;
 - D. обмен информацией между людьми.
4. Интерактивная сторона общения - это:
 - A. организация взаимодействия между индивидами;
 - B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - C. обмен информацией при помощи технических средств;
 - D. обмен информацией между людьми.

5. Перцептивная сторона общения – это:
- организация взаимодействия между индивидами;
 - обмен информацией при помощи технических средств;
 - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - обмен информацией между людьми.
6. Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:
- связи;
 - Интернета;
 - речи;
 - письменности.
7. Невербальная коммуникация общения включает в себя:
- ольфакторную систему, визуальные виды общения, тактильную систему;
 - ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему, такесику;
 - ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему;
 - визуальные виды общения, акустическую систему, тактильная систему.
8. Акустическая система включает в себя:
- жесты;
 - паралингвистическую систему;
 - кожные реакции;
 - прикосновения.
9. Экстралингвистическая система – это:
- прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи;
 - приятные и неприятные запахи окружающей среды;
 - включение в речь пауз и других средств, таких, как покашливание, смех, плач и др.;
 - тембр голоса, диапазон, тональность.
10. Что отображают цели общения?
- Влияние кооперации;
 - Потребности взаимодействия человека и окружающей среды;
 - Равенство психологических позиций социальных субъектов;
 - Потребности совместной деятельности людей.

Вариант 2

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- служебной сфере
 - сфере общения
 - процессе взаимодействия
 - личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
- неограниченность во времени
 - регламентированность
 - отсутствие норм и правил
 - разговор по душам
3. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
- печатное
 - устное деловое общение
 - письменное
 - приказное
4. Устные виды Делового общения разделяются на...
- монологические
 - групповые
 - письменные
 - печатные
5. Письменные виды Делового общения – это...
- отчет, справка
 - докладная, акт
 - объяснительные записки
 - многочисленные служебные документы
6. Переговоры - обсуждение с целью...
- приятного времяпрепровождения
 - заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - выяснение отношений
 - навязывания своих условий сделки
7. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- компетентности
 - тактичности и доброжелательности
 - грубости и резкости
 - конфликтности, возбудимости
8. Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- A. монолог
 - B. общение группой
 - C. диалоговое общение
 - D. молчание
9. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- A. пикники
 - B. совещания и собрания
 - C. тренинги
 - D. деловые игры
10. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- A. собственные
 - B. оппонентов
 - C. тех, кто их поддерживает
 - D. тех, кто поддерживает оппонентов
11. Выход из конфликта предполагает –
- A. эскалацию конфликта
 - B. игнорирование ситуации
 - C. определение причины конфликта
 - D. поиск путей решения конфликта
12. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- A. собеседование должно начаться в назначенное время
 - B. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - C. приглашенный должен опоздать на встречу
 - D. секретарь не должен быть в курсе дела
13. Основные моменты собеседования при приеме на работу для руководителя таковы:
- A. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - B. использует подготовленную план-схему
 - C. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
 - D. все ответы верны

Вариант 3

1. Формой деловой коммуникации является
- A. конфликт
 - B. письменная
 - C. межличностная
2. Целью деловых коммуникаций является:
- A. общение
 - B. повышение эффективности производства
 - C. духовное развитие персонала
3. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
- A. соперничества
 - B. сотрудничества
 - C. соревновательности
4. Самопрезентация направлена на:
- A. создание имиджа
 - B. манипуляцию личностными отношениями
5. Основные моменты собеседования при приеме на работу для руководителя таковы:
- A. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - B. использует подготовленную план-схему
 - C. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
 - D. все ответы верны
6. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
- A. трансакциями
 - B. манипулированием в процессе коммуникаций
 - C. профилактикой конфликтов
7. Коммуникативная сторона общения связана с:
- A. содержанием и пониманием в процессе коммуникации
 - B. профилактикой конфликтов
 - C. созданием имиджа в общении
8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- A. компетентности
 - B. тактичности и доброжелательности
 - C. грубости и резкости
 - D. конфликтности, возбудимости
9. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
- A. монолог
 - B. общение группой

- С. диалоговое общение
D. молчание
10. Суггестия в коммуникациях – это:
A. способ внушения
B. способ самопрезентации
C. способ уйти от переговоров
11. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
A. актуализации формальных норм общения
B. использовании межкультурных методов коммуникации
C. применении методов психологической защиты
12. Манипулятивные коммуникации предполагают:
A. отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
B. отношение к партнеру как самооценности
C. игнорирование партнера по общению
13. Аттракция в коммуникациях – это:
A. умение расположить к себе партнера
B. умение привлечь к себе внимание
C. умение избегать конфликтов
14. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания,
A. эмотивная, установления отношений, оказания влияния?
B. цель общения;
C. уровень общения;
D. количество участников общения;
E. социальная значимость общения;
F. полезность общения;
G. продолжительность общения.
15. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:
A. вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
B. в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
C. вследствие разного уровня развития и владения речью;
D. при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
E. верны только ответы B и B;
F. все ответы верны.
16. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:
A. фонетический;
B. семантический;
C. стилистический;
D. логический;
E. верны только ответы B и Г;
F. все ответы верны.
17. К невербальным видам коммуникации относятся:
A. оптико-кинетическая система знаков;
B. паралингвистическая система знаков;
C. экстралингвистическая система знаков;
D. верны ответы B и B;
E. верны ответы A и B;
F. все ответы верны.
18. Специфической особенностью Делового общения является...
A. неограниченность во времени
B. регламентированность
C. отсутствие норм и правил
D. разговор по душам
19. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:
A. совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
B. аспект коммуникативного процесса;
C. внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
D. активность членов группы по поддержанию ее целостности;
E. верны ответы B и B;
F. все ответы верны.
20. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:
A. инцидент;
B. противоречие;
C. конфликтная ситуация;
D. конфликт;
E. конфликтные действия;

Ф. исходы конфликта.

21. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- А. повышает психологическую напряженность;
- В. снижает эффективность совместной деятельности;
- С. обнаруживает существующие противоречия;
- Д. изменяет условия и обстоятельства общения;
- Е. верны ответы А и С;
- Ф. верны ответы С и D.

22. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

- А. пикники
- В. совещания и собрания
- С. тренинги
- Д. деловые игры

23. Межличностные конфликты представляют собой :

- А. столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
- В. столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
- С. ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
- Д. столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;
- Е. ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;
- Ф. отражение социально-экономических проблем общества.

24. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- А. акция;
- В. реакция;
- С. трансакция;
- Д. коммуникация;
- Е. акт общения.

25. В зависимости от продолжительности выделяют следующие виды общения - ...

- А. непосредственное, опосредствованное;
- В. на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;
- С. кратковременное, длительное;
- Д. межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
- Е. несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

26. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- А. служебной сфере
- В. сфере общения
- С. процессе взаимодействия
- Д. личном плане

27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- А. собственные
- В. оппонентов
- С. тех, кто их поддерживает
- Д. тех, кто поддерживает оппонентов

28. Выход из конфликта предполагает –

- А. эскалацию конфликта
- В. игнорирование ситуации
- С. определение причины конфликта
- Д. поиск путей решения конфликта

29. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- А. собеседование должно начаться в назначенное время
- В. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- С. приглашенный должен опоздать на встречу
- Д. секретарь не должен быть в курсе дела

30. Какова структура имиджа?

Структура имиджа: подвижный и неподвижный

Неподвижный имидж включает в себя:

- А. Внешний вид
- В. Одежду
- С. Прическу
- Д. Макияж (эстетику лица)
- Е. Маникюр (эстетику рук)
- Ф. Аксессуары (обувь, украшения, декор)
- Г. Ароматы

Подвижный имидж включает в себя:

- А. Манеру поведения
- В. Речь
- С. Этику

D. Этикет E. Пластику тела F. Жесты G. Мимику
5.4. Перечень видов оценочных средств
Устный опрос Практические задания Тестирование

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л1.1	Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н., Островский Э. В., Подвойская Л. Т.	Психология и этика делового общения: учебник	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118
Л1.2	Мандель Б. Р.	Психология общения: история и проблематика: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799
Л1.3	Кобякова Т. И.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л2.1	Пшеничникова Л. М., Ротарь Г. Г.	Психология общения: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573
Л2.2	Крым И. А.	Основы общения и культуры речи: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232680
Л2.3	Штукарева Е. Б.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Москва: Перо, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л3.1	Ивлева Т. Н.	Деловое общение: учебно-методический комплекс	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366
Л3.2	Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н.	Психология делового общения: учебное пособие	Оренбург: ОГУ, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249
Л3.3	Игнатова Е. В., Апальков В. Г., Хромов С. С.	Практикум по культуре речевого общения: учебно-практическое пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90286
6.2. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» http:// www.biblioclub.ru/			

Э2	«Мир психологии» [Электронный ресурс]: http://psychology.net.ru/articles
Э3	Psychology.ru: Психология на русском языке [Электронный ресурс]: http://www.psychology.ru/Library
Э4	«Флогистон: Психология из первых рук» [Электронный ресурс]: http://flogiston.ru/library

6.3 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Windows 10 PRO
6.3.1.2	Microsoft Word 2016
6.3.1.3	Microsoft Excel 2016
6.3.1.4	Mozilla Firefox
6.3.1.5	Google Chrome
6.3.1.6	7 Zip
6.3.1.7	Notepad++
6.3.1.8	OpenOffice
6.3.1.9	Foxit Reader
6.3.1.10	Aimp Player
6.3.1.11	Media Player Classic
6.3.1.12	Yandex Браузер
6.3.1.13	Антивирус Kaspersky
6.3.1.14	Avast free antivirus

6.4 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

УБД ООО "ИВИС" Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам»	http://www.ebiblioteka.ru/
Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации	http://pravo.gov.ru
Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ	http://gramota.ru/
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru/
Библиотека Гумер - гуманитарные науки	https://www.gumer.info/
Педагогическая библиотека	http://pedlib.ru/
Университетская библиотека онлайн	https://biblioclub.ru/
Юридическая справочная система «Система Юрист»	https://www.ljur.ru/
Справочно-правовая система "Консультант Плюс"	http://www.consultant.ru/

6.5 Образовательные технологии

Имя	Описание
Технология проблемного обучения	Развитие познавательной активности, творческого мышления, способности решать проблемные ситуации.
технологии личностно-ориентированного развивающего образования на основе системно-деятельностного подхода	Формирование и развитие теоретического мышления, осознание учащимися процесса учения; сохранение и развитие физического и психического здоровья детей; формирование и развитие универсальных учебных действий, ключевых компетенций; решение задач профессионального и жизненного самоопределения учащихся.
технологии, основанные на уровневой дифференциации обучения	Развитие мотивации к учению, обучение на индивидуальном максимально сильном уровне

Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ)	Развитие способов работы с информацией разных видов и на разных носителях с целью осуществления самостоятельной познавательной деятельности
Здоровьесберегающие технологии	Обеспечение возможности сохранения здоровья за период обучения в вузе, формирование у него необходимых знаний, умений и навыков по здоровому образу жизни и применение полученных знаний в повседневной жизни.
Технология модульного обучения	Модульное обучение, в качестве одной из основных целей, преследует формирование у обучающихся навыков самостоятельной деятельности и самообразования. Сущность модульного обучения состоит в том, что ученик полностью самостоятельно (или с определенной дозой помощи) достигает конкретных целей учебно-познавательной деятельности. Обучение основано на формировании

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Ауд	Назначение	Виды работ	Оснащение	Программное обеспечение
27	Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения	Лек	Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол) кафедра – 1 шт.; доска – 1 шт.; стеллаж для учебно-методических материалов – 1 шт.; мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.; экран – 1 шт.; ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)	Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus
28	Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения	Пр	Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол) кафедра – 1 шт.; доска – 1 шт.; стеллаж для учебно-методических материалов – 1 шт.; мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.; экран – 1 шт.; ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)	Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus

22	Помещение для самостоятельной работы	Ср	<p>Читальный зал с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации. (столы и стулья ученические) стеллажи для учебно-методических материалов; компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)</p>	<p>Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus</p>
----	--------------------------------------	----	---	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим занятиям.

Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

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

- план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные пояснения,

- текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника,

- свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом,

- тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к семинару

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- организационный,

- закрепление и углубление теоретических знаний.

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

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

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть выполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы студентов при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих студенту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;

- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы студентов, поскольку именно эти виды учебной работы студентов в первую очередь готовят их к самостоятельному выполнению профессиональных задач;

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач.

Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль.

Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студентов, развитие практических умений и представляет собой:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашних заданий
- опережающая самостоятельная работа;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

1) для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

2) для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.