

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ

Т.В. Поштарева

«28» октября 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Деловое общение»**

Направление подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии  
Направленность (профиль) программы Информационные технологии в управлении  
предприятием  
Квалификация выпускника бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

год начала подготовки – 2019

Разработана  
док. соц. наук, доцент кафедры СГД  
Л.А. Саенко

Согласована  
зав. выпускающей кафедры ИСиС  
А.Ю. Орлова

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 3  
Зав. кафедрой Т.В. Поштарева

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
Т.В. Поштарева

Ставрополь 2020 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины .....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.....	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
5. Содержание и структура дисциплины.....	5
5.1. Содержание дисциплины .....	5
5.2. Структура дисциплины.....	7
5.4. Курсовой проект .....	8
5.5. Самостоятельная работа .....	8
6. Образовательные технологии .....	10
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации.....	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
8.1. Основная литература.....	10
8.2. Дополнительная литература.....	11
8.3. Программное обеспечение .....	11
8.4. Профессиональные базы данных .....	11
8.5. Информационные справочные системы.....	11
8.6. Интернет-ресурсы.....	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины.....	12
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	19
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	19
Приложение 1 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловое общение» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия; формирование творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста; овладение коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина (Б.1.Б.8) «Деловое общение» входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Основы теории управления
	Методы принятия решений в управлении
	Преддипломная практика

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать закономерности развития общества, уметь анализировать и оценивать события и процессы, обладать способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

Приобретённые в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	знать	основы социального взаимодействия
	уметь	эффективно выстраивать социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	владеет	навыками социального взаимодействия и способностью реализовывать свою роль в команде
УК-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	знать	теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
	уметь	использовать различные виды социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
	владеет	навыками анализа профессионального взаимодействия и делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.  
ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1
		3 триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПР)	10	10
из них		
– семинары (С)	6	6
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	78	78
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

#### ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1
		3 триместр
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	2	2
из них		
– лекции	2	2
2) занятия семинарского типа (ПР)	2	2
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	2	2
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-

5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>103,7</b>	<b>103,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	100	100
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение, его функции, средства, виды	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: <i>по функциям</i> – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, лично-ориентированное, <i>по средствам</i> – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения.
2.	Формы делового общения	Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления и др.. Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения.
3.	Деловая беседа	Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловая беседа, ее функции. Этапы деловой беседы и их характеристика. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Диалог как форма взаимодействия. Формы ведения диалога: мирный обмен мнениями и полемика. Классические правила ведения диалога.
4.	Деловые переговоры	Деловые переговоры: их виды. Позиционные и рациональные переговоры. Формы позиционных переговоров: мягкая и жесткая. Процесс переговоров и его этапы: - взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников; - их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование); - согласование позиций и выработка договоренностей. Планирование, тактика и

		<p>порядок ведения. Тактические приемы ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений в переговорном процессе.</p>
5.	Протокольные мероприятия	<p>Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.).</p> <p>Протокольные мероприятия. Особенности ведения международных переговоров и бизнес протокола.</p> <p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; особенностях поведения и характерных тактических приемов.</p>
6.	Риторика и культура речи	<p>Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Тезаурус делового человека.</p> <p>Риторика. Культура речи. Виды речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи. Воздействие на аудиторию. Фольклорные правила речевого этикета.</p> <p>Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений. Воздействие на аудиторию.</p>
7.	Психология делового общения	<p>Психология делового общения. Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера.</p> <p>Формулы логического убеждения. Структура аргументации. Виды и способы аргументации. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения. Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.).Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).</p>
8.	Деловая этика и этикет	<p>Основные понятия этики делового общения. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики). Атрибуты делового общения.</p> <p>Этикет приветствия и представления. Инициатива и</p>

		<p>форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Требования к современному деловому этикету. Правила знакомства. Порядок представления. Визитная карточка. Профессиональный этикет.</p> <p>Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета встречи и рассадки партнеров на переговорах и беседах.</p> <p>Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Поводы для вручения подарков и сувениров. Вкус, такт, этика при подборе подарков и сувениров. Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Особенности делового этикета зарубежных стран.</p> <p>Деловая этика в менеджменте. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты.</p> <p>Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.</p> <p>Электронная коммерция и деловое общение. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС) и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Мобильные средства связи и деловое общение.</p> <p>Основные правила делового общения по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы.</p> <p>Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-офферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.).</p> <p>Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров.</p>
--	--	--

## 5.2. Структура дисциплины

ОФО

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Всего	Количество часов				
			ЛК	С	ПР	Л Р	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	13	2	1		-	10
2.	Формы делового общения	13	2	1		-	10
3.	Деловая беседа	13	2	1		-	10
4.	Деловые переговоры	13	2	1		-	10
5.	Протокольные мероприятия	13	2	1		-	10
6.	Риторика и культура речи	13	2	1		-	10
7.	Психология делового общения	16	4		2	-	10
8.	Деловая этика и этикет	14	4		2	-	8
<i>Промежуточная аттестация</i>							

<i>Подготовка к аттестации</i>							
	<i>Общий объем</i>	<i>108</i>	<i>20</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>78</i>

**ЗФО**

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	Л Р	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	13	1	-		-	12
2.	Формы делового общения	13	-	1		-	12
3.	Деловая беседа	12	-	-		-	12
4.	Деловые переговоры	12	-		1	-	12
5.	Протокольные мероприятия	12	-	-		-	12
6.	Риторика и культура речи	13	1	-		-	12
7.	Психология делового общения	12	-	-		-	12
8.	Деловая этика и этикет	17	-	-		-	16
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>0,3</i>					
<i>Подготовка к аттестации</i>		<i>3,7</i>					
<i>Общий объем</i>		<i>108</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>100</i>

**5.3. Занятия семинарского типа**

**ОФО**

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	С	Общение, его функции, средства, виды	1
2.	2.	С	Формы делового общения	1
3.	3.	С	Деловая беседа	1
4.	4.	С	Деловые переговоры	1
5.	5.	С	Протокольные мероприятия	1
6.	6.	С	Риторика и культура речи	1
7.	7.	ПР	Психология делового общения	2
8.	8.	ПР	Деловая этика и этикет	2

**ЗФО**

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	2	С	Формы делового общения	1
2.	4	ПР	Деловые переговоры	1

**5.4. Курсовой проект** (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

**5.5. Самостоятельная работа**

**ОФО**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников	10



	Подготовка конспектов и презентаций по теме	
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
6.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
7.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	10
8.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	8

### ЗФО

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
2.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников	12

	Подготовка конспектов и презентаций по теме	
6.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
7.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
8.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	16

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

*Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:*

- сбор, хранение, систематизация, обработка и представление учебной и научной информации;
  - обработка различного рода информации с применением современных информационных технологий;
  - самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
  - использование электронной почты для рассылки и асинхронного общения, чата преподавателей и обучающихся, переписки и обсуждения возникших учебных проблем для синхронного взаимодействия
- дистанционные образовательные технологии (при необходимости).

### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
7	ПР	Кейс-задания, презентация	2	
8.	ПР	Кейс-задания	2	1

Практическая подготовка обучающихся не предусмотрена

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств(оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1) Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2) Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон.текстовыеданные.— Саратов: Вузовское

образование, 2019.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3) Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон.текстовыеданные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## **8.2. Дополнительная литература**

1) Джурицкий А.Н. Педагогика межнационального общения. Поликультурное воспитание в России и за рубежом (сравнительный анализ) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Джурицкий А.Н.— Электрон.текстовыеданные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 153 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65721.html>. — ЭБС «IPRbooks»

2) Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторике, дискуссии и общения [Электронный ресурс]: практикум/ Богданова Ю.З.— Электрон.текстовыеданные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 131 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html>.— ЭБС «IPRbooks».

3) Хусаинова Г.Р. Творческие игры для делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Хусаинова Г.Р.— Электрон.текстовыеданные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79536.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

## **8.4. Профессиональные базы данных**

База данных по философии и социологии Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук - <http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/>

База данных Фонда «Общественное мнение» (ФОМ) - <https://fom.ru/>

## **8.5. Информационные справочные системы**

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

## **8.6. Интернет-ресурсы**

Портал психологических знаний - <http://psyjournals.ru/>

Деловое информационное пространство РБК - [www.rbk.ru](http://www.rbk.ru)

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Психолого-педагогические журналы и периодика:

1. [mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/](http://mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/) (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)

2. [publishing-vak.ru/pedagogy.htm](http://publishing-vak.ru/pedagogy.htm) (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)

3. [pedagogika-rao.ru/](http://pedagogika-rao.ru/) (Педагогика. Научно-теоретический журнал)
4. <http://www.voppsy.ru> - «Вопросы психологии»
5. [mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/](http://mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/) (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)
6. [publishing-vak.ru/pedagogy.htm](http://publishing-vak.ru/pedagogy.htm) (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)
7. [pedagogika-rao.ru/](http://pedagogika-rao.ru/) (Педагогика. Научно-теоретический журнал)

### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

*Самостоятельная работа* начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

*Методические указания по работе над учебными лекциями по данной дисциплине.*

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального

творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами - Государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

*Методические указания по подготовке к практическому (семинарскому) занятию.*

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью, и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать, собственно, к подготовке к семинару.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста. Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой

стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдет так, как аудитория подготовилась к его проведению. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

*Методические указания по подготовке конспектов.*

Конспект – это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

В отличие от тезисов и выписок, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, и доказательства, и примеры, и иллюстрации.

*Типы конспектов:*

1. Плановый конспект: являясь сжатым, в форме плана, пересказом прочитанного, этот конспект – один из наиболее ценных, помогает лучше усвоить материал еще в процессе его изучения. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления. Недостаток: по прошествии времени с момента написания трудно восстановить в памяти содержание источника.

2. Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном из отрывков подлинника – цитат. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время. Недостаток: не активизирует резко внимание и память.

3. Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

4. Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос темы. Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

5. Конспект-схема. Удобно пользоваться схематичной записью прочитанного. Составление конспектов-схем служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим.

В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.

· Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

· В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

· Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

· Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").

· Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

*Методические указания по выполнению компьютерной презентации.*

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звуковым - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

*Интерактивная презентация* - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

*Презентация со сценарием* - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В *непрерывно выполняющихся презентациях* не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в

демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

*Методические указания по подготовке к тестированию:*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

*Методические указания по подготовке к кейс-задачам:*

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.



## Методика решения кейсов

### 1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий – понять, что от вас требуется:

— усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;

— какого рода требуется результат;

— должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

— если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

— какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

— сколько времени вы должны работать с кейсом?

### 2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны "почувствовать" ситуацию кейса:

— просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

— если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

— после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

### 3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

— структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

— определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации.

Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;

— рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

— опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением воспитателя, родителя, или ребёнка), ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему?

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие "пространство решения"?

### 4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия – одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

— вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

— вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого "уровня".

— изучите обстоятельства возникновения ситуации;

— не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.

— отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

#### 5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно письменно сформулировать ваше восприятие основных проблем.

Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений:

— при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность – что произойдет, если эта проблема не будет решена;

срочность – как быстро нужно решить эту проблему;

иерархическое положение – до какой степени эта проблема является причиной других проблем;

разрешимость – можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

#### 6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с профессиональной культурой воспитателя, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также проблемы воспитания (обучения, развития) ребёнка, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

#### 7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

#### 8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

#### 9. Презентация ваших выводов

*Методические указания по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далу «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

развивающую;

информационно-обучающую;

ориентирующую и стимулирующую;

воспитывающую;

исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках дисциплины:  
Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;  
Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);  
Выполнение разноуровневых задач и заданий;  
Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций.

Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

*Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины*

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система – <http://www.iprbookshop.ru>).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные

технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ**

**по дисциплине «Деловое общение»**

**1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
УК-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах	использование теоретических основ осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах	эффективное использование теоретических основ осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах	устный опрос тестирования
Знает основы социального взаимодействия	Использование социального взаимодействия	эффективное использование теоретических основ социального взаимодействия	устный опрос тестирования
Умеет использовать различные виды социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	практические задания на использование различных видов социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	точность выполнения практических заданий по использованию различных видов социально-психологического взаимодействия в процессе осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	кейс-задания
Умеет эффективно выстраивать социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	практические задания на выработку умений эффективно выстраивать социальное взаимодействие и способность	точность выполнения практических заданий по использованию практических заданий на выработку умений эффективно выстраивать социальное	кейс-задания

	реализовывать свою роль в команде	взаимодействие и способность реализовывать свою роль в команде	
Владеет навыками анализа профессионального взаимодействия и делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	практические заданияна анализ профессионального взаимодействия и делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Точностьвыполненияпра ктических заданий по анализу профессионального взаимодействия и делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	кейс- задания, презентация
Владеет навыками социального взаимодействия и способностью реализовывать свою роль в команде	практические задания на формирование навыков социального взаимодействия и способностью реализовывать свою роль в команде	Точность выполнения практических заданий на формирование навыков социального взаимодействия и способностью реализовывать свою роль в команде	кейс- задания, презентация
УК-3, УК-4			Промежуточная аттестация: зачет

## 2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

**Устные опросы** проводятся во время лекций, практических занятий и возможны при проведении промежуточной аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования. Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы строятся так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

#### Критерии и шкала оценки устного опроса

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

«**отлично**» ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**«хорошо»** - студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**«удовлетворительно»** – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**«неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Тестирование** – универсальный инструмент определения уровня обученности студентов на всех этапах образовательного процесса, в том числе для оценки уровня остаточных знаний.

Тестирование студентов проводится во время отводимое на практические занятия или во время указанное преподавателем. Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся в бумажном формате или формируется посредством тестовой программы для ПЭВМ, если занятие проводится в специально оборудованном помещении.

#### **Критерии и шкала оценки тестирования**

**«отлично»** - студент выполняет правильно 86-100 % тестовых заданий.

**«хорошо»** - студент выполняет правильно 71-85 % тестовых заданий.

**«удовлетворительно»** - студент выполняет правильно 51-70% тестовых заданий.

**«неудовлетворительно»** - студент выполняет правильно до 50% тестовых заданий

Темы для изучения и представление их в презентации определяется преподавателем по основным направлениям изучаемой дисциплины. Подготовка к докладу и презентации должна быть оптимальной и менее 1 недели до занятия. Темы для изучения и презентации студенты выбирают самостоятельно.

#### **Критерии и шкала оценки презентации**

*Отлично* ставится, если содержание работы полностью соответствует заданию. Студент, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять презентацию. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Содержание работы полностью соответствует выбранной тематике. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Студент продемонстрировал в полном объеме: необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование

возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление презентации в целом отвечает установленным требованиям.

*Хорошо* ставится, если содержание работы достаточно полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить презентацию, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Достаточно полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний учебного материала и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Достаточно обоснование возможности практического использования полученных данных. Достаточно продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.

При *удовлетворительном* ответе содержание работы недостаточно полностью соответствует теме презентации. Студент демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Недостаточно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Научная терминология используется недостаточно, выводы недостаточно обоснованы. Студент обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Личный вклад студента в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.

При *неудовлетворительном* ответе содержание работы не соответствует теме презентации. Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении презентации. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний, допущены большие неточности, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем творческого продукта. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

**Практические задания (кейсы)** выполняются студентами на практических занятиях. Студентам необходимо выполнить практические задания, указанные преподавателем. Результаты работы сохранить в файлах. После выполнения заданий необходимо преподавателю продемонстрировать результаты работы и быть готовым ответить на вопросы и продемонстрировать выполнение отдельных пунктов заданий. Защита выполненных практических заданий осуществляется на практическом занятии.

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с **кейсами**. Время решения кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Критерии и шкала оценки кейс-задания**



**Отлично** - Кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений..

**Хорошо** – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

**Удовлетворительно** – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

**Неудовлетворительно** - кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

## **2.2.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

**Зачет** служит формой проверки успешного выполнения студентами лабораторных или практических работ и усвоения знаний на занятиях лекционного и семинарского типа.

Результаты зачета определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

Оценка «зачтено» выставляется, если студент в ходе текущих занятий освоил все темы по дисциплине со средним баллом не ниже 3,0.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент в ходе текущих занятий освоил темы по дисциплине со средним баллом ниже 3,0.

Оценка «**зачтено**» выставляется если:

- студент усвоил программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;
- не допускает существенных неточностей;
- увязывает усвоенные знания, понятия и положения с практической реализацией и решением ситуационной задачи;
- делает выводы и обобщения, аргументирует их;
- владеет понятийным аппаратом.

Оценка «не зачтено» выставляется если:

- студент не усвоил значительной части программного материала;
- допускает существенные ошибки и неточности в практическом применении знаний, понятий, умений и навыков для решения ситуационной задачи;
- испытывает трудности в практическом применении знаний;
- не формулирует выводов и обобщений, не может аргументировать свои мысли и выводы;
- не владеет понятийным аппаратом.

### **3. Типовые контрольные задания**

#### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

##### **3.1. Типовые тестовые задания для текущего контроля**

1. Потребность в общении:
  - a) врождённая
  - b) приобретённая
  - c) биологически обусловленная
  - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
  - a) ореола
  - b) первичности
  - c) стереотипа
  - d) новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
  - a) позиция зависимости, безответственности
  - b) позиция равноправия, сотрудничества
  - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
  - d) ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
  - a) аттракция
  - b) апелляция
  - c) аргументация
  - d) ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:

- a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
- a) игровой
  - b) манипулятивный
  - c) стандартизированный
  - d) конвенциальный
8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
- a) пунктуальности
  - b) правильного выбора места проведения беседы
  - c) интерьера помещения
  - d) установления контакта с партнером
  - e) первых фраз во время беседы
  - f) использование обращения по имени
  - g) все ответы верны
  - h) все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
- a) принуждение
  - b) понимание
  - c) заинтересованность
10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
- a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
- a) правильно выбранной дистанцией
  - b) умением владеть эмоциями
  - c) интонацией и содержанием речи
  - d) все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
- a) врожденные
  - b) приобретенные
  - c) биологически обусловленные
  - d) ни один из ответов неверен
13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
- a) стереотипизацией
  - b) идентификацией
  - c) рефлексией
  - d) каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
- a) взаимоинформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения

15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
- игровой
  - духовный
  - стандартизированный
  - конвенциональный
16. Compliment оценивает:
- реальные (объективные) достоинства собеседника
  - незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
- полемика
  - дебаты
  - диспут
  - дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
- игровой
  - деловой
  - стандартизированный
  - примитивный
19. В невербальной коммуникации реализуется:
- перцептивная функция
  - коммуникативная функция
  - интерактивная функция
  - ни один из ответов неверен
20. В вербальной коммуникации реализуется:
- перцептивная функция
  - коммуникативная функция
  - интерактивная функция
  - ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
- социальным положением
  - поведением человека
  - ситуацией общения
  - ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
- позиция зависимости, безответственности
  - позиция равноправия, сотрудничества
  - позиция подчинения, влияния, ответственности
  - ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
- позиция зависимости, безответственности
  - позиция равноправия, сотрудничества
  - позиция подчинения, влияния, ответственности
  - ни один из ответов неверен
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
- полемика
  - дебаты
  - диспут

- d) дискуссия
- 25. Самый результативный уровень общения
  - a) игровой
  - b) деловой
  - c) стандартизированный
  - d) примитивный
- 26. Общение - это
  - a) состояние
  - b) процесс
  - c) свойство
  - d) качество
- 27. Выбор дистанции зависит от:
  - a) настроения
  - b) характера человека
  - c) ситуации общения
  - d) ни один из ответов неверен
- 28. Успех общения достигается, если человек:
  - a) имеет желание или цели общения
  - b) владеет информацией
  - c) имеет навыки общения
  - d) все ответы верны
- 29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
  - a) межличностная
  - b) формальная
  - c) внутригрупповая
  - d) индивидуальная
- 30. Обмен информацией происходит на этапе:
  - a) взаимоинформирования
  - b) взаимоотключения
  - c) взаимонаправленности
  - d) взаимоотражения
- 31. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
  - a) этические нормы и правила
  - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
  - c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
  - d) все позиции верны
  - e) все позиции неверны
- 32. Аргументы применяют с целью:
  - a) защиты своих взглядов и намерений
  - b) доказательства своего превосходства
  - c) уговоров партнера что-либо сделать
- 33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
  - a) аргументирование выдвигаемых положений
  - b) начало беседы
  - c) принятие решения
  - d) завершение беседы
  - e) информирование партнёров
- 34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
  - a) Скатертью дорожка
  - b) У вас прекрасный вкус

- c) Какой вы добрый человек
  - d) Вы такой хороший специалист
35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
- a) Это кто?
  - b) Вас слушают!
  - c) Да!
  - d) Алло!
36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- a) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
  - b) «Да» «Слушаю вас»
  - c) «Говорите»
37. Первый вручает свою визитную карточку...
- a) Старший по должности
  - b) Младший по должности
38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- a) в устной форме наедине с подчиненным
  - b) по телефону
  - c) в письменной форме
  - d) в устной форме в присутствии коллег
39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная .....
40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- a) эффект первого впечатления (установки)
  - b) эффект контраста
  - c) эффект ореола
  - d) эффект повального увлечения
  - e) эффект первичности и новизны
  - f) эффект стереотипизации
41. Социальная роль всегда несет на себе печать:
- a) общественной оценки
  - b) экономической стабильности
  - c) межличностных отношений
42. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:
- a) коммуникативные барьеры
  - b) аксиальный коммуникативный процесс
  - c) социальная ориентация
43. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- a) побудительная
  - b) знаковая
  - c) беззнаковая
  - d) констатирующая
44. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть ..... процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.
45. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это
- a) компромисс

- b) солидарность
  - c) кооперация
  - d) договоренность
46. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- a) разногласие
  - b) конфликт
  - c) конкуренция
  - d) кооперация
47. Какие 6 основных эмоций наиболее часто выражаются у человека при помощи мимических средств? (несколько ответов)
- a) тоска
  - b) страх
  - c) разочарование
  - d) грусть
  - e) радость
  - f) гнев
  - g) отвращение
  - h) удивление
  - i) сомнение
48. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- a) А. Пиз
  - b) М. Аргайл
  - c) Ч. Дарвин
49. Организация взаимодействия между общающимися индивидами - это
- a) интерактивная сторона общения
  - b) коммуникативная сторона общения
  - c) перцептивная сторона общения
50. Кто автор цитаты: "Общение - это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- a) З. Фрейд
  - b) А. Толстой
  - c) А. Сент-Экзюпери
51. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
- a) кодирование
  - b) ответная реакция
  - c) обратная связь
  - d) критика
52. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие - это
- a) эффект ореола
  - b) эффект стереотипизации
  - c) эффект контраста
  - d) эффект установки
53. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
- a) жесты
  - b) человеческую речь
  - c) пантомиму
  - d) мимику
  - e) естественный звуковой язык

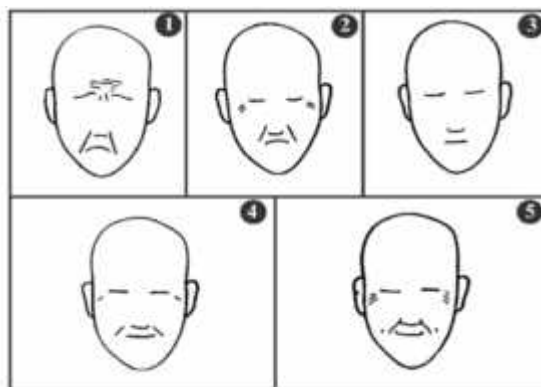
54. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это
- 45-120 см
  - 120-400 см
  - 0-45 см
  - 400-7500 см
55. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- социальная перцепция
  - коммуникация
  - интеракция
  - детерминация
  - социодинамика
56. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это
- деловые переговоры
  - деловое совещание
  - деловая беседа
  - публичное выступление
  - дискуссия
57. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к
- этике делового общения "сверху-вниз"
  - этике делового общения "снизу-вверх"
  - этике делового общения "по горизонтали"
58. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:
- оптико-кинетические
  - паралингвистические
  - экстралингвистические
  - пространственно-временные
59. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
- оптико-кинетическим
  - паралингвистическим
  - экстралингвистическим
  - пространственно-временным
60. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:
- демократическом
  - авторитарном
  - либеральном
  - попустительском

### **3.2. Типовые практические задания (кейс-задания)**

#### **Задание 1.**

По мимическим схемам определите эмоциональное состояние человека. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе мимических изображений.

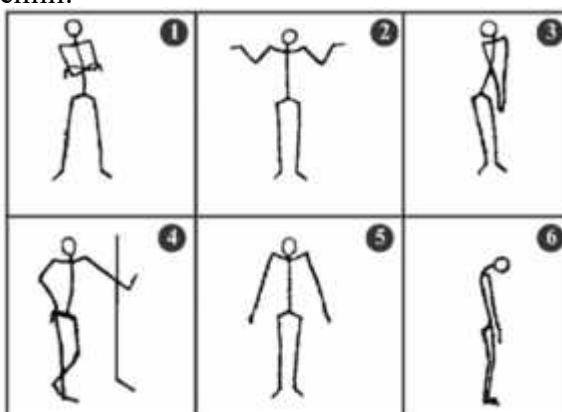




Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Спокойствие, уверенность	
Ярость, отчаяние, ужас	
Удовлетворенность	
Радость, восторг	
Тревога, страх, обида	

### Задание 2.

Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Робкий, виноватый, убитый горем	
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, непонимание, сомнение	
Смущение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

### Задание 3.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

*Рад вас видеть!*

*Спасибо за работу.*

*Приходите завтра.*

*Я в восторге.*

*Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*

*Приятно было с вами поговорить.*

*Спасибо за комплимент.*

*Очень вам признателен.*

*Ценю вашу настойчивость.*

*Мне это очень нравится.*

#### **Задание 4.**

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении при помощи теста. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10. Результаты теста обсудите в группе.

1. *Мне порой не хватает выдержки.*
2. *Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.*
3. *Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.*
4. *Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.*
5. *Меня провести нелегко.*
6. *Мне бы понравилось быть воспитателем.*
7. *Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.*
8. *Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.*
9. *Каждый должен выполнять свой долг.*
10. *Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.*
11. *Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.*
12. *Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.*
13. *Как и многие люди, я бываю обидчив.*
14. *Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.*
15. *Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.*
16. *Я увлекающийся человек.*
17. *Мой основной критерий оценки человека — объективность.*
18. *Мои взгляды непоколебимы.*
19. *Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.*
20. *Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.*
21. *Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.*

#### **Задание 5**

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

#### **Задание 6.**

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

#### **Задание 7.**

Разыграйте ситуацию «Опоздание». По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

### **3.3. Типовые темы презентаций**

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение,

подражание.

2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

### **Типовые задания для промежуточной аттестации**

#### **3.4. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на зачете**

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
5. Роль и ролевые ожидания. Такт и бестактность.
6. Транзактный анализ общения (психологические позиции по Э.Берну).
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Психологическая структура личности и общение.
9. Этапы коммуникативного процесса и их характеристика.
10. Уровни коммуникативного общения и их характеристика.
11. Сравнительная характеристика продуктивных уровней общения.
12. Сравнительная характеристика непродуктивных уровней общения.
13. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
14. Психологические приёмы формирования личных отношений.
15. Ролевое поведение в общении.
16. Вербальная и невербальная коммуникация, их взаимодействие.
17. Деловое общение, его виды и формы.
18. Психологические приёмы влияния на собеседника.

19. Парирование замечаний собеседников.
20. Психологические аспекты переговорного процесса.
21. Деловые переговоры как форма делового общения.
22. Техника и тактика аргументирования.
23. Формирование переговорного процесса.
24. Психологические приёмы публичного выступления.
25. Национальные стили ведения деловых переговоров.
26. Культура речи делового человека.
27. Спор, его виды, психологические особенности
28. Психологические приёмы убеждения в споре.
29. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
30. Психологическая структура личности и практика делового общения.
31. Механизмы аттракции.
32. Барьеры, возникающие в общении.
33. Этика и этикет в деловом общении.
34. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.