

2024

Разработчики:

Доцент, кафедра педагогики и психологии Кох М.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 08.04.01 Строительство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 31.05.2017 №482, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по проектированию уникальных зданий и сооружений", утвержден приказом Минтруда России от 19.10.2021 № 730н; "Специалист в области экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий", утвержден приказом Минтруда России от 11.10.2021 № 698н; "Специалист в области механики грунтов, геотехники и фундаментостроения", утвержден приказом Минтруда России от 06.04.2021 № 215н; "Руководитель строительной организации", утвержден приказом Минтруда России от 17.11.2020 № 803н; "Специалист по проектированию подземных инженерных коммуникаций с применением бестраншейных технологий", утвержден приказом Минтруда России от 06.04.2021 № 214н; "Специалист по строительству подземных инженерных коммуникаций с применением бестраншейных технологий", утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2021 № 589н; "Специалист в сфере информационного моделирования в строительстве", утвержден приказом Минтруда России от 16.11.2020 № 787н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
---	---------------------------------------	--------------------	-----	------	------------------------------

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование теоретических и практических основ социальной коммуникации как важнейшей составляющей взаимодействия человека в обществе

Задачи изучения дисциплины:

- Сформировать научно-обоснованное представление об основных закономерностях и средствах коллективного и межличностного взаимодействия для достижения поставленной цели;
- Развить способность выработать командную стратегию и реализовать критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

Знать:

УК-1.1/Зн1 Знает алгоритм диагностики ситуации коммуникации как системы, ее составляющие и связи между ними

Уметь:

УК-1.1/Ум1 Умеет анализировать ситуацию коммуникации как систему, ее составляющие и связи между ними

Владеть:

УК-1.1/Нв1 Анализирует ситуацию коммуникации как систему, ее составляющие и связи между ними

УК-1.2 Осуществляет поиск вариантов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации

Знать:

УК-1.2/Зн1 Знает алгоритм поиска вариантов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации

Уметь:

УК-1.2/Ум1 Умеет найти вариант решения поставленной проблемной ситуации используя вербальную и невербальную, формальную и неформальную коммуникацию

Владеть:

УК-1.2/Нв1 использует каналы вербальной и невербальной, формальной и неформальной коммуникации в поиске вариантов решения поставленной проблемной ситуации

УК-1.3 Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей разработке. Предлагает способы их решения

Знать:

УК-1.3/Зн1 знает алгоритм выбора вопросов (задач), подлежащих дальнейшей разработке, способы их решения

Уметь:

УК-1.3/Ум1 Умеет определить используя виды и уровни коммуникации, вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей разработке и предложить способы их решения

Владеть:

УК-1.3/Нв1 использует виды и уровни коммуникации для определения вопросов подлежащих дальнейшей разработке. Предлагает способы их решения

УК-1.4 Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности

Знать:

УК-1.4/Зн1 Знает барьеры коммуникации, причины конфликтов в команде, меры их профилактики

Уметь:

УК-1.4/Ум1 умеет преодолеть барьеры коммуникации и прогнозировать конфликты во взаимоотношениях участников деятельности

Владеть:

УК-1.4/Нв1 владеют навыком системного анализа ситуации коммуникации, строят систему коммуникации, предвидят наличие барьеров коммуникации, оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности,

УК-1.5 Выбор методов критического анализа, адекватных проблемной ситуации

Знать:

УК-1.5/Зн1 Знает методы анализа системы коммуникации, адекватные проблемной ситуации (барьеры, конфликт)

Уметь:

УК-1.5/Ум1 Умеет применить методы критического анализа коммуникации, адекватные проблемной ситуации (барьеры, конфликт)

Владеть:

УК-1.5/Нв1 выбирает метод критического анализа коммуникации, адекватных проблемной ситуации (барьеры, конфликт)

УК-1.6 Разработка и обоснование плана действий по решению проблемной ситуации

Знать:

УК-1.6/Зн1 Знает стратегии поведения в конфликте, способы преодоления барьеров в коммуникации

Уметь:

УК-1.6/Ум1 Умеет разработать стратегию поведения в конфликте, преодоления барьера в коммуникации

Владеть:

УК-1.6/Нв1 Разрабатывает стратегию поведения в конфликте, стратегию преодоления барьеров в коммуникации

УК-1.7 Выбор способа обоснования решения (индукция, дедукция, по аналогии) проблемной ситуации

Знать:

УК-1.7/Зн1 Знает основания для выбора вида коммуникации, стратегии поведения в конфликте, преодоления барьера коммуникации

Уметь:

УК-1.7/Ум1 Умеет выбрать вид коммуникации, стратегию поведения в конфликте, преодоления барьера коммуникации

Владеть:

УК-1.7/Нв1 Выберает вид коммуникации, стратегию поведения в конфликте, преодоления барьера коммуникации

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели

Знать:

УК-3.1/Зн1 Знает основы эффективной коммуникации в команде для достижения поставленной цели

Уметь:

УК-3.1/Ум1 Умеет организовать эффективную коммуникацию в команде для достижения поставленной цели

Владеть:

УК-3.1/Нв1 Способен организовать эффективную коммуникацию в команде для достижения поставленной цели

УК-3.2 Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий

Знать:

УК-3.2/Зн1 Знает теорию командообразования и ролевой структуры группы, личностные особенности людей, с которыми работает/взаимодействует для корректировки своих действий.

Уметь:

УК-3.2/Ум1 Умеет применить теорию командообразования и ролевой структуры группы, знание личностных особенностей людей, с которыми работает/взаимодействует для корректировки своих действий.

Владеть:

УК-3.2/Нв1 Применяет теорию командообразования и ролевой структуры группы, знание личностных особенностей людей, с которыми работает/взаимодействует для корректировки своих действий

УК-3.3 Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон

Знать:

УК-3.3/Зн1 Знает основы эффективной коммуникации в команде для преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон

Уметь:

УК-3.3/Ум1 Умеет применить основы эффективной коммуникации в команде для преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон

Владеть:

УК-3.3/Нв1 Владеет навыком преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон

УК-3.4 Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий

Знать:

УК-3.4/Зн1 Знает теорию прогноза результата (последствия) как личных, так и коллективных действий, на основе теории командообразования и личности как субъекта коммуникации

Уметь:

УК-3.4/Ум1 Умеет предвидеть результата (последствия) как личных, так и коллективных действий, на основе теории командообразования и личности как субъекта коммуникации

Владеть:

УК-3.4/Нв1 Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий, на основе теории командообразования и личности как субъекта коммуникации

УК-3.5 Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды. Организует обсуждение разных идей и мнений

Знать:

УК-3.5/Зн1 Знает основы организации и проведения делового совещания

Уметь:

УК-3.5/Ум1 Умеет организовать и провести деловое совещание

Владеть:

УК-3.5/Нв1 Организует и проводит деловое совещание

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Социальные коммуникации. Психология» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 1, Заочная форма обучения - 1.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	108	3	39	1		14	24	69	Зачет
Всего	108	3	39	1		14	24	69	

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Внеаудиторная контактная работа (часы)	Зачет (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	108	3	15	1	4	4	6	93	Зачет (4) Контрольная работа
Всего	108	3	15	1	4	4	6	93	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Социальные коммуникации. Коммуникация в трудных ситуациях делового взаимодействия	46		6	10	30	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4
Тема 1.1. Системный подход в исследовании социальных коммуникаций	14		2	2	10	
Тема 1.2. Виды и уровни коммуникации	16		2	4	10	
Тема 1.3. Коммуникативные барьеры. Управление конфликтами в деловой коммуникации	16		2	4	10	
Раздел 2. Коммуникация в команде. Формы деловых коммуникаций	62	1	8	14	39	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
Тема 2.1. Личность как субъект коммуникации. Эффективная коммуникация в команде	14		2	2	10	УК-3.4 УК-3.5

Тема 2.2. Обратная связь и критика в деловой коммуникации	16		2	4	10
Тема 2.3. Деловое совещание Практика организации и проведение	16		2	4	10
Тема 2.4. Публичное выступление. Презентация в деловой коммуникации	16	1	2	4	9
Итого	108	1	14	24	69

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Внеаудиторная контактная работа	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Социальные коммуникации. Коммуникация в трудных ситуациях делового взаимодействия	43		2	2	39	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4
Тема 1.1. Системный подход в исследовании социальных коммуникаций	22		2	2	18	
Тема 1.2. Виды и уровни коммуникации	11				11	
Тема 1.3. Коммуникативные барьеры. Управление конфликтами в деловой коммуникации	10				10	
Раздел 2. Коммуникация в команде. Формы деловых коммуникаций	61	1	2	4	54	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-3.5
Тема 2.1. Личность как субъект коммуникации. Эффективная коммуникация в команде	20			2	18	
Тема 2.2. Обратная связь и критика в деловой коммуникации	10				10	
Тема 2.3. Деловое совещание Практика организации и проведение	12		2	2	8	
Тема 2.4. Публичное выступление. Презентация в деловой коммуникации	19	1			18	
Итого	104	1	4	6	93	

5. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Социальные коммуникации. Коммуникация в трудных ситуациях делового взаимодействия

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 39ч.; Очная: Лекционные занятия - 6ч.; Практические занятия - 10ч.; Самостоятельная работа - 30ч.)

Тема 1.1. Системный подход в исследовании социальных коммуникаций

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

1. Предмет теории коммуникации.
2. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации.
3. Социальная коммуникация как система. Основные элементы коммуникативного процесса

Тема 1.2. Виды и уровни коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 10ч.; Заочная: Самостоятельная работа - 11ч.)

1. Вербальная и невербальная коммуникация
2. Внешняя и внутренняя коммуникация организации.
3. Формальная и неформальная коммуникация. Деловая коммуникация, ее аспекты

Тема 1.3. Коммуникативные барьеры. Управление конфликтами в деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 10ч.; Заочная: Самостоятельная работа - 10ч.)

1. Специфика кодирования и декодирования в коммуникации. Коммуникативные барьеры
2. Сущность конфликта, его виды. Структура конфликта
3. Динамика конфликта.
4. Технологии управления конфликтом.
5. Стратегии поведения в конфликте

Раздел 2. Коммуникация в команде. Формы деловых коммуникаций

(Заочная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 54ч.; Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 8ч.; Практические занятия - 14ч.; Самостоятельная работа - 39ч.)

Тема 2.1. Личность как субъект коммуникации. Эффективная коммуникация в команде

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 10ч.; Заочная: Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 18ч.)

1. Темперамент и характер партнеров, их влияние на процесс коммуникации
2. Командообразование как объект управления. Ролевая структура команды
3. Факторы эффективной коммуникации в команде

Тема 2.2. Обратная связь и критика в деловой коммуникации

(Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 10ч.; Заочная: Самостоятельная работа - 10ч.)

1. Понятие «Обратная связь» в деловой коммуникации
2. Функции и принципы обратной связи
3. Формы обратной связи и виды обратной связи
4. Правила критики

Тема 2.3. Деловое совещание Практика организации и проведение

(Заочная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 2ч.; Самостоятельная работа - 8ч.; Очная: Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов
2. Основные элементы делового совещания
3. Задачи руководителя и участников совещания

Тема 2.4. Публичное выступление. Презентация в деловой коммуникации

(Заочная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Самостоятельная работа - 18ч.; Очная: Внеаудиторная контактная работа - 1ч.; Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 9ч.)

1. Подготовка к выступлению.
2. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
3. Самопрезентация как инструмент деловой коммуникации.
3. Презентация собственных достижений и достижений команды

6. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Социальные коммуникации. Коммуникация в трудных ситуациях делового взаимодействия

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

Укажите последовательность объектов алгоритма восприятия собеседника в общении:

- 1) речь: ритм, громкость, темп
- 2) содержание сообщения собеседника
- 3) мимика, жесты, поза, походка
- 4) внешний облик

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

2. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность действий при критике работы, выполненной работником:

- 1) Совместная разработка стратегии решения проблемы
- 2) Обсуждение допущенных ошибок
- 3) Позитивная оценка
- 4) Принятие решения

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Человек выбирает стратегию поведения в конфликте в зависимости от мотивов поведения и своих личностных особенностей.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого

столбца:

Тип реагирования в конфликте

- А избегание
- Б сотрудничество
- В приспособление
- Г соперничество

Мотивация поведения в конфликте

- 1 Активно-оборонительное поведение
- 2 Самоконтролем просоциального поведения
- 3 Сохранение социальной пассивности
- 4 Попытка приспособиться к конфликту
- 5 Сохранению отношений в ущерб обеих цели

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Объективно существующая или воображаемая проблема является _____ конфликта

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Стиль языка, отличающийся консервативностью, наличием речевых стандартов-клише именуется _____ стиль

6. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Приём в социальной перцепции помогающий прочувствовать, эмоционально понять другого – это _____.

7. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Укажите наиболее эффективный стиль слушания, в ситуации, когда целью общения является лишь сбор информации

- а) нейтральное
- б) оборонительное
- в) вежливое
- г) селективное
- д) активное

Раздел 2. Коммуникация в команде. Формы деловых коммуникаций

Форма контроля/оценочное средство: Задача

Вопросы/Задания:

1. Прочитайте текст и установите соответствие. Ответ заполните в таблице

А Б В Г

Деловая коммуникация- взаимодействие партнеров по поводу общего дела. Каждая ситуация взаимодействия деловых партнеров направлена на решение определенных задач и которые определяют формат взаимодействия.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Задачи взаимодействия
коммуникации

Форма деловой

- | | |
|---|-----------------|
| А поиск эффективных путей сотрудничества, | 1 переговоры |
| Б соглашения между всеми участниками и найти решение проблемы | 2 беседа |
| В понять потенциального сотрудника | 3 совещание |
| Г установка для обратной связи в рамках компании | 4 собеседование |
| | 5 конфликт |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

2. Прочитайте задание и укажите последовательность действий. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Укажите правильную последовательность этапов деловой беседы:

- 1) Аргументирование

- 2) Опровержение доводов собеседника
- 3) Начало беседы
- 4) Передача информации.
- 5) Принятие решения.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева на право:

3. Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

6. В ячейке «Контрольный вопрос»:

Прочитайте задание и установите соответствие. Ответ заполнить в таблице.

1 2 3 4

Найдите соответствие между типом темперамента и его характеристикой:

Характеристика темперамента:

1. Ранимость, мрачность
2. Вспыльчивость
3. Жизнелюбие и веселость
4. Медлительность и устойчивость

Тип темперамента:

- а) холерик
- б) флегматик
- в) сангвиник
- г) меланхолик

4. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ
Последствием увеличения числа приглашенных на совещание является _____ среднего коэффициента участия (или отдачи) присутствующих

5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ
В ячейке «Содержание вопроса»:

Член группы, обладающий высоким статусом, оказывающий значительное влияние на мнение и поведение членов группы и выполняющий комплекс функций, сходных с функциями руководителя является _____ группы

6. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ
Метод переговоров, который основывается на поиске такого результата решения проблемы, который был бы обоснован справедливыми нормами независимо от воли и желания каждой из сторон – это метод _____ переговоров

7. Выберите правильные ответы из предложенных и обоснуйте их выбор.
Укажите, в каких признаках в большей мере проявляется интерактивный аспект манипуляции:

- а) соблюдение партнерами установленных норм общения
- б) стремлении к превосходству над партнером по общению
- в) в необходимости взаимодействия партнеров
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения
- д) информационное воздействие на партнера по общению

8. Выберите несколько вариантов из предложенных и обоснуйте выбор
Укажите значение, которое имеет референтная группа для индивида в обществе:

- а) средство отсчета оценки себя и окружающих

- б) максимально четко ориентировать поведение субъекта в специфических ситуациях
- в) формирует установки и ценности
- г) включает человека в свой состав, но не влияет на него

9. Выберите один ответ из предложенных и обоснуйте его выбор

Определите действие руководителя, которое должно предшествовать критическому замечанию в оценке результатов труда сотрудника:

- а) перечислить прошлые промахи
- б) высказать сомнения в компетентности сотрудника
- в) оценить достоинства, подчеркнуть плюсы
- г) отметить, что замечание объективное

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Первый семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: УК-1.1 УК-3.1 УК-1.2 УК-3.2 УК-1.3 УК-3.3 УК-1.4 УК-3.4 УК-3.5 УК-1.5 УК-1.6 УК-1.7

Вопросы/Задания:

1. Вопрос 1

Предмет теории коммуникации

2. Вопрос 2

Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»

3. Вопрос 3

Моделирование как метод изучения процесса коммуникации

4. Вопрос 4

Модели коммуникации. Модель Аристотеля. Модель Ласуэлла. Модель Шеннона-Уивера. Модель Осгуда-Шрамма.

5. Вопрос 5

Социальная коммуникация как система. Основные элементы коммуникативного процесса

6. Вопрос 6

Вербальная коммуникация

7. Вопрос 7

Невербальная коммуникация

8. Вопрос 8

Формальная и неформальная коммуникация

9. Вопрос 9

Внешняя и внутренняя коммуникация организации

10. Вопрос 10

Формальная и неформальная коммуникация

11. Вопрос 11

Деловая коммуникация, ее аспекты

12. Вопрос 12

Специфика кодирования и декодирования в коммуникации. Коммуникативные барьеры

13. Вопрос 13

Виды коммуникативных барьеров

14. Вопрос 14

- Сущность конфликта
15. Вопрос 15
- Классификация конфликтов
16. Вопрос 16
- Структура конфликта: объект, предмет, субъекты и участники конфликта
17. Вопрос 17
- Динамика конфликта
18. Вопрос 18
- Технологии управления конфликтом
19. Вопрос 19
- Стратегии поведения в конфликте
20. Вопрос 20
- Понятие «личность» в психологии и структура личности
21. Вопрос 21
- Темперамент деловых партнеров, его влияние на процесс коммуникации
22. Вопрос 22
- Характер деловых партнеров, его влияние на процесс коммуникации
23. Вопрос 23
- Репрезентативные типы в деловой коммуникации: аудиалы, визуалы, кинестетики, дигиталы
24. Вопрос 24
- Акцентуации характера. Влияние акцентуации на поведение человека в деловой коммуникации
25. Вопрос 25
- Командообразование как объект управления
26. Вопрос 26
- Ролевая структура команды. Командные роли по Р. Белбину
27. Вопрос 28
- Факторы эффективной коммуникации в команде
28. Вопрос 28
- Понятие «Обратная связь» в деловой коммуникации
29. Вопрос 29
- Функции и принципы обратной связи
30. Вопрос 30
- Формы обратной связи
31. Вопрос 31
- Виды обратной связи
32. Вопрос 32
- Правила критики в структуре обратной связи
33. Вопрос 33
- Компетентное оценивание как фактор профилактики конфликтов
34. Вопрос 34
- Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов
35. Вопрос 35
- Подготовка и организация делового совещания
36. Вопрос 36
- Основные элементы делового совещания
37. Вопрос 37
- Повестка дня как элемент совещания

38. Вопрос 38

Протокол совещания. Протокол совещания как инструмент управления достижением целей команды

39. Вопрос 39

Задачи для руководителя совещания

40. Вопрос 40

Задачи для участников совещания

41. Вопрос 41

Подготовка к публичному выступлению

42. Вопрос 42

Особенности аудитории в публичной коммуникации

43. Вопрос 43

Как завоевать и удержать внимание аудитории в публичном выступлении

44. Вопрос 44

Самопрезентация как инструмент деловой коммуникации

45. Вопрос 45

Презентация собственных достижений и достижений команды

46. Практические задания к зачету УК -1

1. О каком состоянии человека свидетельствуют следующие невербальные проявления:

- человек расхаживает взад и вперед, тело (голова) развернуто по направлению к двери, руки (пальцы) крепко сжаты, периодически человек потирает руки, затем совершает непрерывные движения с использованием различных предметов;
- человек часто покашливает, постукивает ногой по полу, ручкой по столу, периодически позвякивает предметами в кармане, покусывает ручку;
- человек скрестил на груди руки, скрестил («в замок») ноги, затем расправил руки и сжал перед собой ладони;
- человек периодически подносит руки к лицу: прикрывает рот, касается кончика носа, потирает глаза, дотрагивается до уха, почёсывает шею;
- человек наклоняет голову набок, наклоняет корпус вперед, к собеседнику. Рука подпирает щеку, пальцы сжаты в кулак, указательный палец вытянут вверх вдоль щеки;
- человек потирает подбородок, расхаживает взад и вперед со скрещенными за спиной руками;
- человек держит указательный палец вдоль щеки, а остальные под подбородком;
- человек соединяет пальцы рук в форме пирамиды.

2. Вспомните, когда Вас неправильно поняли из-за нарушения культурной составляющей речевого сообщения. Какие еще факторы влияют на успешность межличностной коммуникации? Проведите небольшое исследование и составьте список факторов успешности.

3. Попытайтесь вспомнить ситуацию, когда в процессе межличностной коммуникации вас убедили изменить взгляд на вещи. Какие приемы убеждения к вам применялись? Как вы отреагировали на эти убеждающие усилия? Что в конечном счете оказало решающее влияние? Меняется ли тип убеждения в зависимости от конкретного случая? Каким должен быть «мастер убеждения»?

4. Проанализируйте выступление вашего руководителя на совещании, обращая внимание на такие параметры, как новизна, доступность, оригинальность, избыточность информации. Какие вербальные и невербальные средства использованы для воздействия на потенциального клиента?

5. При подготовке информации к радиопрограммам предъявляются определенные требования. Радиопередачи строго делятся на три части: вступление (35 сек. и 4 сообщения), основная часть (7-8 мин. и 10 сообщений), заключение (35-45 сек. и 4 сообщения). Составьте примерное сообщение (новости, реклама) исходя из этих норм.

Ситуация 1. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные

действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 2. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 3. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 4. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Ситуация 5. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Как вести себя?

Ситуация 6. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 7. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

47. Практические задания к зачету УК -3

Задание 1. На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего несогласия со стороны других участников, нивелирования трудных

оппонентов в обсуждении?

Задание 2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

Задание 3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

Задание 4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

Задание 5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

Задание 6. Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводит в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

Задание 7. Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

Задание 8. Как правило, на совещании может присутствовать важная личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

Задание 9. Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

Задание 10. Составить зачин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

Задание 11. Составить основную часть выступления: «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (неоднородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

Задание 12. Составить заключение публичной речи «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

Задание 13. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя до-статочно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 14. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за

партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и ба-лагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня про-изошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Веро-ятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 15. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых ва-риантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших под-чиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем свя-зано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 16. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых ва-риантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

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

Задание 17. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в команди-ровку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую со-трудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Задание 18. В последние две недели качество работы вашего заместителя значитель-но снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и ме-шает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в ко-тором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказа-лись на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

Заочная форма обучения, Первый семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: УК-1.1 УК-3.1 УК-1.2 УК-3.2 УК-1.3 УК-3.3 УК-1.4 УК-3.4 УК-3.5 УК-1.5 УК-1.6 УК-1.7

Вопросы/Задания:

1. Вопрос 1

Предмет теории коммуникации

2. Вопрос 2

Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»

3. Вопрос 3

Моделирование как метод изучения процесса коммуникации

4. Вопрос 4

Модели коммуникации. Модель Аристотеля. Модель Ласуэлла. Модель Шеннона-Уивера. Модель Осгуда-Шрамма.

5. Вопрос 5

Социальная коммуникация как система. Основные элементы коммуникативного процесса

6. Вопрос 6

Вербальная коммуникация

7. Вопрос 7

Невербальная коммуникация

8. Вопрос 8

Формальная и неформальная коммуникация

9. Вопрос 9

Внешняя и внутренняя коммуникация организации

10. Вопрос 10

Формальная и неформальная коммуникация

11. Вопрос 11

Деловая коммуникация, ее аспекты

12. Вопрос 12

Специфика кодирования и декодирования в коммуникации. Коммуникативные барьеры

13. Вопрос 13

Виды коммуникативных барьеров

14. Вопрос 14

Сущность конфликта

15. Вопрос 15

Классификация конфликтов

16. Вопрос 16

Структура конфликта: объект, предмет, субъекты и участники конфликта

17. Вопрос 17

Динамика конфликта

18. Вопрос 18

Технологии управления конфликтом

19. Вопрос 19

Стратегии поведения в конфликте

20. Вопрос 20

Понятие «личность» в психологии и структура личности

21. Вопрос 21

Темперамент деловых партнеров, его влияние на процесс коммуникации

22. Вопрос 22

Характер деловых партнеров, его влияние на процесс коммуникации

23. Вопрос 23

Репрезентативные типы в деловой коммуникации: аудиалы, визуалы, кинестетики, дигиталы

24. Вопрос 24

Акцентуации характера. Влияние акцентуации на поведение человека в деловой коммуникации

25. Вопрос 25

Командообразование как объект управления

26. Вопрос 26

Рольевая структура команды. Командные роли по Р. Белбину

27. Вопрос 28

Факторы эффективной коммуникации в команде

28. Вопрос 28

Понятие «Обратная связь» в деловой коммуникации

29. Вопрос 29

Функции и принципы обратной связи

30. Вопрос 30

Формы обратной связи

31. Вопрос 31

Виды обратной связи

32. Вопрос 32

Правила критики в структуре обратной связи

33. Вопрос 33

Компетентное оценивание как фактор профилактики конфликтов

34. Вопрос 34

Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов

35. Вопрос 35

Подготовка и организация делового совещания

36. Вопрос 36

Основные элементы делового совещания

37. Вопрос 37

Повестка дня как элемент совещания

38. Вопрос 38

Протокол совещания. Протокол совещания как инструмент управления достижением целей команды

39. Вопрос 39

Задачи для руководителя совещания

40. Вопрос 40

Задачи для участников совещания

41. Вопрос 41

Подготовка к публичному выступлению

42. Вопрос 42

Особенности аудитории в публичной коммуникации

43. Вопрос 43

Как завоевать и удержать внимание аудитории в публичном выступлении

44. Вопрос 44

Самопрезентация как инструмент деловой коммуникации

45. Вопрос 45

Презентация собственных достижений и достижений команды

46. Практические задания к зачету УК -1

1. О каком состоянии человека свидетельствуют следующие невербальные проявления:

- человек расхаживает взад и вперед, тело (голова) развернуто по направлению к двери, руки (пальцы) крепко сжаты, периодически человек потирает руки, затем совершает непрерывные движения с использованием различных предметов;
- человек часто покашливает, постукивает ногой по полу, ручкой по столу, периодически позвякивает предметами в кармане, покусывает ручку;
- человек скрестил на груди руки, скрестил («в замок») ноги, затем расправил руки и сжал перед собой ладони;
- человек периодически подносит руки к лицу: прикрывает рот, касается кончика носа, потирает глаза, дотрагивается до уха, почёсывает шею;
- человек наклоняет голову набок, наклоняет корпус вперёд, к собеседнику. Рука подпирает щеку, пальцы сжаты в кулак, указательный палец вытянут вверх вдоль щеки;
- человек потирает подбородок, расхаживает взад и вперёд со скрещенными за спиной руками;
- человек держит указательный палец вдоль щеки, а остальные под подбородком;
- человек соединяет пальцы рук в форме пирамиды.

2. Вспомните, когда Вас неправильно поняли из-за нарушения культурной составляющей речевого сообщения. Какие еще факторы влияют на успешность межличностной коммуникации? Проведите небольшое исследование и составьте список факторов успешности.

3. Попытайтесь вспомнить ситуацию, когда в процессе межличностной коммуникации вас

убедили изменить взгляд на вещи. Какие приемы убеждения к вам применялись? Как вы отреагировали на эти убеждающие усилия? Что в конечном счете оказало решающее влияние? Меняется ли тип убеждения в зависимости от конкретного случая? Каким должен быть «мастер убеждения»?

4. Проанализируйте выступление вашего руководителя на совещании, обращая внимание на такие параметры, как новизна, доступность, оригинальность, избыточность информации. Какие вербальные и невербальные средства использованы для воздействия на потенциального клиента?

5. При подготовке информации к радиопрограммам предъявляются определенные требования. Радиопередачи строго делятся на три части: вступление (35 сек. и 4 сообщения), основная часть (7-8 мин. и 10 сообщений), заключение (35-45 сек. и 4 сообщения). Составьте примерное сообщение (новости, реклама) исходя из этих норм.

Ситуация 1. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 2. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 3. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 4. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Ситуация 5. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 6. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы

забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 7. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так по-ступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

47. Практические задания к зачету УК -3

Задание 1. На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего несогласия со стороны других участников, нивелирования трудных оппонентов в обсуждении?

Задание 2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

Задание 3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

Задание 4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, никуда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

Задание 5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

Задание 6. Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводит в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

Задание 7. Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

Задание 8. Как правило, на совещании может присутствовать важная личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

Задание 9. Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

Задание 10. Составить зачин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

Задание 11. Составить основную часть выступления: «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (неоднородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

Задание 12. Составить заключение публичной речи «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

Задание 13. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой

ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя до-статочно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш преды-дущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он стано-вится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 14. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых ва-риантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и ба-лагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня про-изошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Веро-ятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 15. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых ва-риантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших под-чиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем свя-зано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 16. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых ва-риантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

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

Задание 17. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в команди-ровку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую со-трудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Задание 18. В последние две недели качество работы вашего заместителя значитель-но снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и ме-шает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в ко-тором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказа-лись на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

Заочная форма обучения, Первый семестр, Контрольная работа

Контролируемые ИДК: УК-1.1 УК-3.1 УК-1.2 УК-3.2 УК-1.3 УК-3.3 УК-1.4 УК-3.4 УК-3.5 УК-1.5 УК-1.6 УК-1.7

Вопросы/Задания:

1. самостоятельная работа студентов по контрольной работе выплняется с помощью материалов, размещенных на портале Moodle

2. самостоятельная работа студентов по контрольной работе выполняется с помощью материалов, размещенных на портале Moodle

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Гайдаров Г. М. Командообразование и лидерство в социальных организациях: учебное пособие / Гайдаров Г. М., Алексеевская Т. И.. - Иркутск: ИГМУ, 2020. - 75 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/213371.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Логунова, И. В. Социальные коммуникации: учебно-методическое пособие / И. В. Логунова,. - Социальные коммуникации - Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. - 170 с. - 978-5-7731-0757-6. - Текст: электронный. // IPR SMART: [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/93293.html> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Иваев М. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Иваев М. И.. - Самара: ПГУТИ, 2021. - 114 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/301088.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Алешина И. Н. Формирование команд и командообразование: учебное пособие / Алешина И. Н.. - Тверь: ТвГТУ, 2017. - 80 с. - 978-5-7995-0878-4. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/171337.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Надточий, Ю.Б. Командообразование: задания, тесты, игры: Учебно-методическая литература / Ю.Б. Надточий. - 2 - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 86 с. - 978-5-394-04301-7. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1232/1232157.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Киселева Н. А. Основы деловой коммуникации: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 35.03.02 «технология лесозаготовительных и деревоперерабатывающих производств» (профиль «технология деревообработки») / Киселева Н. А.. - Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2023. - 56 с. - 978-5-9239-1389-9. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/347957.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

4. Измозик В. С. Методы и методики исследований в области межкультурной коммуникации: практикум / Измозик В. С., Потапенко Т. Г.. - Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2022. - 75 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/279305.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

Не используются.

Ресурсы «Интернет»

1. <http://edu.kubsau.local> - Образовательный портал КубГАУ

2. <http://psyjournals.ru/> - Портал психологический изданий
3. <http://elibrary.ru> - Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)
4. <http://psychologytoday.ru/> - Интернет-журнал Психология сегодня

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1 Microsoft Windows - операционная система.
- 2 Microsoft Office (включает Word, Excel, Power Point) - пакет офисных приложений.

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- 1 Гарант - правовая, <https://www.garant.ru/>
- 2 Консультант - правовая, <https://www.consultant.ru/>
- 3 Научная электронная библиотека eLibrary - универсальная, <https://elibrary.ru/>

Доступ к сети Интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Университет располагает на праве собственности или ином законном основании материально-техническим обеспечением образовательной деятельности (помещениями и оборудованием) для реализации программы бакалавриата, специалитета, магистратуры по Блоку 1 "Дисциплины (модули)" и Блоку 3 "Государственная итоговая аттестация" в соответствии с учебным планом.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне его. Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды могут быть созданы с использованием ресурсов иных организаций.

Учебная аудитория

100гд

микровертушка ГМЦМ-01 - 0 шт.

110гд

доска ДК11Э2010(мел) - 1 шт.

стол - 16 шт.

Стол преподавателя однотумбовый - 1 шт.

9. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

Учебная работа по направлению подготовки осуществляется в форме контактной работы с преподавателем, самостоятельной работы обучающегося, текущей и промежуточной аттестаций, иных формах, предлагаемых университетом. Учебный материал дисциплины структурирован и его изучение производится в тематической последовательности. Содержание методических указаний должно соответствовать требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и учебных программ по дисциплине. Самостоятельная работа студентов может быть выполнена с помощью материалов, размещенных на портале поддержки Moodle.

Методические указания по формам работы

Лекционные занятия

Передача значительного объема систематизированной информации в устной форме достаточно большой аудитории. Дает возможность экономно и систематично излагать учебный материал. Обучающиеся изучают лекционный материал, размещенный на портале поддержки обучения Moodle.

Практические занятия

Форма организации обучения, проводимая под руководством преподавателя и служащая для детализации, анализа, расширения, углубления, закрепления, применения (или выполнения) разнообразных практических работ, упражнений) и контроля усвоения полученной на лекциях учебной информации. Практические занятия проводятся с использованием учебно-методических изданий, размещенных на образовательном портале университета.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося (при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением зрения:

– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.;

– при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением слуха:

- письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;
- с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.;

- при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;

- устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;

- с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;

- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;

- увеличение продолжительности проведения аттестации;

- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями зрения:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскочечную информацию в аудиальную или тактильную форму;

- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;

- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;

- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;

- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;

- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;

- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;

- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме

(аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

– увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;

– минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей):

– возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;

– опора на определенные и точные понятия;

– использование для иллюстрации конкретных примеров;

– применение вопросов для мониторинга понимания;

– разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;

– увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

– обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;

– наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие):

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскочечатную информацию;

– наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;

– наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

– наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

– особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);

– чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов

их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

– соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);

– минимизация внешних шумов;

– предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины студентам с прочими видами нарушений (ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания):

– наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;

– наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

– наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;

– предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;

– сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);

– предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;

– возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

– применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;

– стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;

– наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

10. Методические рекомендации по освоению дисциплины (модуля)