

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

**КОНТРОЛЬ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ
МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

ОГСЭ.05 Психология общения
индекс наименование учебной дисциплины

по специальности 08.02.02 Строительство и эксплуатация инженерных
сооружений

Москва, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Форма текущего контроля	стр.
1	Задания творческого характера	4
2	Вопросы для закрепления новой темы	4
3	Карточки-задания	6
4	Мозговой штурм	9
5	Письменные проверочные работы	9
6	Работа в малых группах	12
7	Работа с видеоисточником	16
8	Работа с текстом	16
9	Реферативные задания	18
10.	Ролевые игры	36
11.	Самостоятельная работа	36
12.	Составление таблиц и схем	37
13	Тестовые задания	38

I. ЗАДАНИЕ ТВОРЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА

Урок № 14

Задание.

Подготовьте план публичного выступления по какой-либо теме:

1. Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
 2. Выделите главную идею вашей речи.
 3. Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
 4. Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
 - 5 Тщательно продумайте план и структуру будущей речи.
- Речь должна включать *введение, основную часть и выводы.*

II. ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ НОВОЙ ТЕМЫ

Урок № 1

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Какое из понятий является более общим: «коммуникация» или «общение»?
2. Какое общение называют опосредованным?
3. Назовите различия между деловым и служебным общением.
4. Какие качества присущи культурному деловому человеку?

Урок № 2

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Что такое общение?
2. Какова основа общения?
3. В чем состоит смысл общения и его значимость?
4. Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.

Урок № 3

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Что такое «коммуникация»?
2. Что такое «интеракция»?
3. Что такое «социальная перцепция»?
4. Дайте характеристику основных сторон общения.

Урок № 4

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.
4. Какие виды общения вам известны?
5. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения?
6. В чем разница вербального и невербального общения?

УРОК № 5

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Что относится к вербальным средствам коммуникации?
3. Назовите основными функции языка в процессе коммуникации.
4. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
5. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

УРОК № 6

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?

2. Назовите виды невербальных средств коммуникации.
3. Какова роль мимики и жестов в процессе общения?
4. Назовите таксические особенности невербального поведения.

Урок № 7

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Укажите, что входит в понятие «перцептивная сторона общения».
2. Дайте характеристику факторам, влияющим на восприятие.
3. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и незнакомых людей?
4. Что такое «ошибки восприятия»? Чем они обусловлены?
5. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
6. Раскройте сущность каждого механизма.

Урок № 8

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?
2. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
3. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)

Урок № 9

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Что лежит в основе взаимодействия людей?
2. От чего зависит выработка стратегии поведения?
3. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

Урок № 10

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Перечислите основные этапы общения.
2. Дайте характеристику основным этапам общения.
3. В чем заключается действие эффекта контраста и эффекта ассимиляции?

Урок № 13

Вопросы для закрепления изученной темы.

1. Раскройте понятие «деловая беседа».
2. Дайте общую характеристику деловой беседы
3. Назовите основные принципы деловой беседы
4. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
5. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.

Урок № 14

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Назовите основные этапы деловой дискуссии.
2. Определите, каким образом необходимо готовиться к выступлению?
3. Укажите, какие рекомендации следует соблюдать при подготовке к выступлению?
4. Назовите типичные затруднения при публичном выступлении?
5. Укажите, какие аргументы не стоит использовать в деловой беседе? Свой ответ обоснуйте.
6. Укажите, в какой последовательности, по вашему мнению, следует приводить аргументы?

Урок № 15

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Дайте определение понятий «моральные нормы», «моральные принципы», «этика делового общения».
2. Как вы понимаете «золотое правило этики»?
3. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
4. Почему по речи судят об общей культуре человека?
5. Что означает слово «этикет»?

Урок № 16

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».
2. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».
3. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.
4. Раскрыть понятие модели поведения.
5. Рассказать о существующих моделях поведения.
6. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.
7. Рассказать о критериях выбора модели поведения.
8. Объяснить понятие деловой сферы общения.
9. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.
10. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.
11. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения.
12. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
13. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?
14. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
15. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
16. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
17. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?
18. Назвать основные стили делового совещания.

Урок № 20

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы

1. Назовите виды внутриличностных и межличностных конфликтов.
2. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
3. Назовите основные стадии протекания конфликта.
4. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?
5. Что собой представляет карта конфликта?
6. Расскажите о типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.

Урок № 21

Вопросы к обучающимся по закреплению новой темы:

1. Как возможно управлять конфликтом?
2. Какие способы снятия агрессивности наиболее подходят вам?
3. Перечислите правилами бесконфликтного общения.
4. Какими принципами следует руководствоваться при разрешении конфликта?
5. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на вооружение?
6. Что не следует делать в конфликте?
7. Расскажите влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации **III**.

III. КАРТОЧКИ-ЗАДАНИЯ

Урок № 5

Карточка №1

Задание 1. Заполнить пробелы

1. Любой коммуникативный барьер - это прежде всего _____ на пути передачи информации.
2. _____ - это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.
3. Некоторые авторы полагают, что только _____ информации передается с помощью слов, все остальное — с помощью невербального языка.

Задание 2. Верно или неверно утверждение.

1. Смысловый барьер возникает, когда участники говорят на разных языках и диалектах.
2. Фонетический барьер может возникать, когда логика рассуждения коммуникатора кажется реципиенту неверной.
3. Чем выше авторитет коммуникатора, тем меньше преград на пути усвоения информации реципиентом.
4. К невербальным средствам информации можно отнести слова и паузы между ними.
5. Такесика изучает передачу информации с помощью физических контактов.

Карточка № 2

Задание 1. Найти соответствие.

Разделы невербального общения:

1. Кинесика.
2. Проксемика.
3. Такесика.
4. Паралингвистика.

Определение:

- а) раздел невербального общения, изучающий закономерности организации места и времени общения;
- б) раздел невербального общения, изучающий влияние прикосновений в процессе общения;
- в) раздел невербального общения, изучающий влияние тональности, тембра голоса, громкости речи при общении;
- г) раздел невербального общения, изучающий закономерности мимики, жестикуляции.

Задание № 2. Какие барьеры могут помешать коммуникаторам понять друг друга в следующих ситуациях.

1. Сын: «Зачем вчера при Тане ты начала говорить, что я — глупенький, да еще и размазня?»
Мать: «Яйца курицу не учат!»

Какой барьер помешал матери прислушаться к словам сына?

2. Молодой человек — фельдшеру скорой помощи: «Док, не врубаешься, что ли?.. Да я давно соскочил... Мы тут, короче, сидели, базарили, и Винт с Кетамишей решили прикольноуться и сдать меня красным... А попали в скорую...»

Урок № 6

Карточка №1

Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

Поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» - и тут же сама застегнула пальто малышке.

5. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

Карточка №6

Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. В то время как Никсон уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
2. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
3. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого смеха
4. Он идёт к окну и закрывает его
5. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль»

Урок № 13

Карточка № 1

Задание. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс- конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты?

Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной - (мужчиной).

Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Выбор Сары остановился на широкой юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета. Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Карточка № 2

Задание. Прокомментируйте приведенный фрагмент.

Какие проблемы общения он иллюстрирует?

Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. - Простите. Чем могу вам помочь? - Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. - Прошу остановиться, — потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. - Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. 14 - Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. - Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он. - Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... - Бен, у меня просто нет

времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать пугаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Урок № 20

Карточка № 1

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
 - б) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Карточка № 2

1. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - б) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
3. Что запрещено в конфликте?

IV. МОЗГОВОЙ ШТУРМ

Урок № 2

Мозговой штурм

Предварительная рассылка или раздача вопросов по обсуждаемой теме участникам круглого стола (раздается всем участникам):

За круглым столом обсуждаются обнаруженные проблемы, делаются попытки найти конструктивное решение.

Вопросы для обсуждения:

- Почему возникают проблемы в общении?
- Я считаю, что у меня существует проблема в общении с (окружающими, родителями, сокурсниками, учителями, людьми старшего поколения; со всеми...)
- Я думаю (уверен, предполагаю), что причина кроется во (мне, окружающих, обстоятельствах ...)
- Я не понимаю в чем причина сложившейся ситуации.
- Я (знаю, не знаю, предполагаю) как изменить сложившуюся ситуацию.
- Я не хочу ничего менять, потому что.....
- Я не верю, что в состоянии, что - либо изменить....
- Я с удовольствием обратился бы за помощью, но (не знаю к кому; не верю, что помогут; имею отрицательный опыт...)
- У меня лично нет проблем в общении, но у близких мне людей....

Критерии оценивания:

- инициативность, активность участия в круглом столе;
- объем и качество знаний по обсуждаемым проблемам, свобода оперирования знаниями.

V. ПИСЬМЕННЫЕ ПРОВЕРОЧНЫЕ РАБОТЫ

Урок № 2.

Письменная проверочная работа по отдельной теме

Инструкция

Внимательно прочитайте вопросы (*по вариантам*) и подготовьте краткий письменный ответ по каждому.

Время на подготовку ответов – 15 минут.

I вариант.

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?

II вариант.

1. Что означает «уметь общаться»?
2. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

Критерии оценки:

Оценка «5»

Правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения.

Оценка «4»

Раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа.

Оценка «3»

Содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении.

Оценка «2»

Основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения.

Урок № 3.

Письменная проверочная работа по отдельной теме

Инструкция

Внимательно прочитайте вопросы и подготовьте краткий письменный ответ по каждому.

Время на подготовку ответов – 15 минут.

1. Дать краткую характеристику коммуникативной стороны общения
2. Объяснить понятие средств общения: вербальные, невербальные, понятие кинесики (мимика, пантомимика), экстралингвистики, паралингвистики, такесики, проксемики.
3. Описать, какие существуют барьеры непонимания (фонетические, семантические, стилистические, логические, барьеры социокультурного развития).

Критерии оценки:

Оценка «5»

Правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения.

Оценка «4»

Раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые

теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа.

Оценка «3»

Содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении.

Оценка «2»

Основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения.

Урок № 5.

Письменная проверочная работа по отдельной теме

Инструкция

Внимательно прочитайте вопросы (*по вариантам*) и подготовьте краткий письменный ответ по каждому.

Время на подготовку ответов – 15 минут.

I вариант

1. Виды, функции общения.
2. Основные элементы коммуникации.

II вариант.

1. Невербальная коммуникация
2. Методы развития коммуникативных способностей.

III вариант

1. Структура и средства общения.
2. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.

Критерии оценки:

Оценка «5»

Правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения.

Оценка «4»

Раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа.

Оценка «3»

Содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении.

Оценка «2»

Основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения.

Урок № 7.

Письменная проверочная работа по отдельной теме

Инструкция

Внимательно прочитайте вопросы (*по вариантам*) и подготовьте краткий письменный ответ по каждому.

Время на подготовку ответов – 15 минут.

I вариант.

1. Понятие социальной перцепции.
2. Факторы превосходства. Факторы привлекательности и отношения к нам.

II вариант.

1. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».
2. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.

Критерии оценки:

Оценка «5»

Правильно и полностью раскрыто содержание материала в пределах программы, чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий, точно использованы научные и технические термины, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения.

Оценка «4»

Раскрыто основное содержание материала в пределах программы, даны определения и раскрыто содержание понятий, в ответе использованы ранее приобретённые теоретические знания, сделаны необходимые выводы и обобщения, но присутствуют незначительные нарушения в последовательности изложения, имеются одна-две неточности в содержании ответа.

Оценка «3»

Содержание учебного материала изложено фрагментарно, не всегда последовательно, не даны определения, не раскрыто содержание понятий, или они изложены с ошибками, допускаются ошибки и неточности в использовании научной терминологии, отсутствуют выводы и обобщения из предыдущего материала, или возможны ошибки в их изложении.

Оценка «2»

Основное содержание учебного материала не раскрыто, не даются ответы на основные вопросы, допускаются грубые ошибки в определении понятий, в использовании терминологии, отсутствуют выводы и обобщения.

Урок № 9.

Письменная проверочная работа по отдельной теме

Инструкция

Внимательно прочитайте вопросы (*по вариантам*) и подготовьте краткий письменный ответ по каждому.

Время на подготовку ответов – 15 минут.

I вариант

1. Понятие интеракции в процессе общения
2. Виды социальных взаимодействий

2 вариант

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.

3 вариант

1. Трансактный анализ Э. Берна.
2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

VI. РАБОТА В МАЛЫХ ГРУППАХ

Урок № 1

1 группа

Задание. Сравните между собой несколько определений общения. Выделите в них общее и особенное.

Общее	Особенное

2 группа

1. Приведите примеры делового и неофициального общения
2. Назовите различия между деловым и служебным общением.

Урок № 8

Ответить на вопросы и выполнить задание.

1 группа:

1. Что такое эмпатия в общении? В чем ее сущность?
2. Перечислите основные уровни эмпатии. Обозначьте основные этапы эмпатии.
3. Чем отличается эмпатичный человек от человека с низкой эмпатийностью?

2 группа:

1. Что такое аттракция в общении? В чем ее сущность?
2. Какое значение имеет аттракция в проблеме взаимопонимания? Каковы средства проявления аттракции?
3. Что такое рефлексия в общении? В чем ее сущность?

3 группа:

1. Какое значение имеет рефлексия в проблеме взаимопонимания
2. Каковы признаки развитой рефлексии?
3. Какие факторы мешают правильно воспринимать и оценивать людей?

Критерии оценивания:

Оценка 5 «отлично»

- дается комплексная оценка предложенной ситуации;
- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;
- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка 4 «хорошо»

- дается комплексная оценка предложенной ситуации;
- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;
- возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;
- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка 3 «удовлетворительно»

- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации;
- неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя;
- выполнение заданий при подсказке преподавателя;
- затруднения в формулировке выводов.

Оценка 2 «неудовлетворительно»

- неправильная оценка предложенной ситуации;
- отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

Урок № 13

Задания на отработку договорённости о встрече по телефону.

Обучающиеся разбиваются на пары.

Задача заинтересованной стороны – договориться о встрече с компетентным лицом по поводу устройства на работу.

Вопросы для обсуждения разыгрываемых ситуаций в паре:

1. Как прозвучало приветствие и представление?
2. С какой интонацией «звонивший» сообщил о цели своего звонка?
3. Сумел ли он выйти на нужного ему человека?
4. Удалось ли «звонившему» заинтересовать своей информацией?
5. Смог ли убедить в необходимости встречи?
6. Была ли достигнута конкретная договорённость?
7. Каким было прощание?
8. Оставил ли «звонивший» приятное впечатление?

Урок № 16

Ответить на вопросы.

1 Группа

1. Раскрыть содержание понятия «речевой этикет».
2. Объяснить, что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными.
3. Дать определение понятия «имидж».
4. Объяснить, в чем различие косвенного и прямого общения.
5. Пояснить роль телефонной связи в деловом общении.

2 Группа

1. Назвать этикетные правила приветствия деловых людей.
2. Объяснить, как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету.
3. Рассказать, какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону.
4. Рассказать, какими качествами должен обладать современный руководитель.
5. Рассказать, какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения.

3 Группа

1. Назвать этикетные нормы представления деловых людей.
2. Объяснить, что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете.
3. Назвать три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
4. Дать понятие служебного этикета и раскрыть его функции.
5. Раскрыть принципы и нормы нравственного поведения руководителя.

Критерии оценивания:

Оценка 5 «отлично»

- дается комплексная оценка предложенной ситуации;
- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;
- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка 4 «хорошо»

- дается комплексная оценка предложенной ситуации;
- демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;
- возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя;
- умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.

Оценка 3 «удовлетворительно»

- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации;
- неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя;
- выполнение заданий при подсказке преподавателя;
- затруднения в формулировке выводов.

Оценка 2 «неудовлетворительно»

- неправильная оценка предложенной ситуации;
- отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

Урок № 20

Студентам предлагаются задачи с конкретными ситуациями. Они должны решить эти задачи, ответив на вопрос – по *какой формуле возможно разрешение конфликта* в каждой из них.

Варианты решения задач обсуждаются в малых группах.

Группа 1

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Группа 2

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Урок № 21

Задание 1. Изучите 9 правил Дейла Карнеги «Как исправить человека, не оскорбляя его и не нанося ему обиды»:

Правило первое - начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.

Правило второе - указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.

Правило третье - сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.

Правило четвертое - задавайте собеседнику вопросы вместо того, чтобы ему что-то приказывать.

Правило пятое - дайте человеку возможность спасти свое лицо.

Правило шестое - выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.

Правило седьмое - создайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

Правило восьмое - прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотели видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, не казалось им трудным.

Правило девятое - добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

Задание 2. Решите ситуации, используя вышеуказанные правила. (по группам)

Группа 1

Ситуация 1. Директор магазина совершал обход секций. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех продавцов, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Директор окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Продавцы стали что-то невнятно говорить, но директор...

Что предпринял директор?

Ситуация 2. Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики?

Какую тактику критики вы выберете?

Группа 2

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания.

Как бы вы поступили на самом деле?

Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Ситуация 2. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

VII. РАБОТА С ВИДЕОИСТОЧНИКОМ

Урок 14

Задание. Просмотр видеозаписи (отрывок) успешного выступления «Сколько весит ваша жизнь?» из кинофильма «Мне бы в небо».

Обучающемуся необходимо устно проанализировать видеозапись по следующим вопросам:

- ✓ какова цель выступления?
- ✓ каков образ, который несет оратор публике?
- ✓ какие приемы привлечения и удержания внимания использовал оратор?
- ✓ какие механизмы воздействия использованы оратором?

VIII. РАБОТА С ТЕКСТОМ

Урок № 6

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

1. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

2. Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Примечание. Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

Урок № 21

Задание. Изучите методы снятия напряжения (избавления от своего гнева), предложенные Дж. Г. Скоттом и ответьте на вопросы в конце текста.

Избавление от гнева с помощью «заземления». В своем воображении вы представляете, что вместе с гневом из вас уходит пучок отрицательной энергии. Вы представляете, как эта отрицательно заряженная энергия опускается вниз внутри вас и беспрепятственно уходит в землю.

Защита от гнева с помощью «проецирования» и уничтожения его. Вы должны расслабиться и изобразить, что излучаете гнев и проецируете его на воображаемый экран. Далее вообразите лучевую пушку и стреляйте из нее в экран. Это помогает избавиться от желания насильственных действий.

Защита от трудностей в общении с людьми. Есть люди, которые постоянно проявляют по отношению к другим злобу, враждебность, причиняя неудобства в общении с ними. Рекомендуется вообразить что-то, напоминающее психологический барьер или защиту. Если нет возможности прервать с такими людьми общение, тогда рекомендуется создать вокруг себя нечто, похожее на энергетическую ограду, которая препятствовала бы проникновению отрицательной энергии. Можно, кроме того, вообразить стену, отделяющую вас от человека с отрицательным энергетическим зарядом. Такие методы описаны в литературе по биоэнергетике.

Как прекратить трудные взаимоотношения. Если люди не представляют для вас ценности и мешают правильному общению, необходимо создать определенную дистанцию между ними и вами. На какое-то время просто следует прекратить с ними общение.

Как не ввязываться в конфликт. Таким способом является само отстранение от конфликтной ситуации, поскольку отрицательные эмоции или провоцирующие действия

могут быть направлены не в вашу сторону. Поэтому не следует «ввязываться» в решение чужих проблем, когда своих хватает. Возможными являются и случайные столкновения с человеком, которого раздражает сложившаяся вокруг ситуация, а ваше появление приводит к тому, что вы становитесь объектом для разрядки отрицательных эмоций. Чаще всего в подобных ситуациях люди отвечают агрессивным нападением, и вы уже участник конфликта. Если научитесь не отвечать раздражением на раздражение, то можно обойти стороной конфликтную ситуацию. Делать это необходимо, хотя и трудно. Чтобы суметь объективно оценить конфликтную ситуацию, нужно убедить себя в том, что к вам она не относится. Эта тактика «деперсонализации» достаточно эффективна, даже если вам в будущем придется общаться с участниками этого конфликта.

Как дать воображаемый реванш. Такой метод подходит не для всех людей. Его можно применять с учетом личностных особенностей. Здесь речь идет о реальном реванше. Этот метод можно использовать только с целью релаксации, а не нанесения ответного удара. В данной ситуации вы направляете свои эмоции в другое русло, не имеющее отношения к конфликтующим лицам. Эта тактика мнимого отмщения может помочь хотя бы на некоторое время отойти от конфликтной ситуации.

Преодоление страха и внутреннего раздора в конфликтной ситуации. Испытывая внутренний конфликт, человек часто остерегается входить в конфликтную ситуацию. Участие в ней может усугубить состояние разлада с самим собой и привести к обострению отрицательных эмоций. От них вы можете избавиться доступными для вас средствами, например релаксацией и другими методами, которые многократно описаны в психологической литературе.

Выполнение дыхательной гимнастики с целью снятия напряженности, раздражительности и расслабления. Вдохните через нос, направляя воздух в низ живота, раздувая его, но оставляя без движения грудную клетку. Выдохните через рот, подтягивая живот и мышцы ягодиц: Сделайте это упражнение несколько раз (7-10).

1. Какие методы психологических исследований используются в названных приемах?
2. Есть ли люди, с которыми вы хотели бы прервать взаимоотношения?
3. Известны ли вам другие способы снятия напряженности?

IX. РЕФЕРАТИВНЫЕ ЗАДАНИЯ

Урок № 1

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Роль общения в профессиональной деятельности человека

2. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.
3. Личность и общение.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 2

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается

краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Общение как основа человеческого бытия.
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения.
4. Роли и ролевые ожидания в общении.
5. Личность и общение.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.

Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы
--------	-------

	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 3

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Виды, уровни и функции общения. модели общения.
2. Каналы и средства общения.
3. Функции и структура общения в психологии.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.

Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических,

грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся – 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 4

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стил ь изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Функции и структура общения в психологии.
2. Невербальная и вербальная коммуникации.
3. Невербальные средства общения

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 5

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Средства, используемые в процессе передачи информации.
2. Языки общения: вербальный и невербальный.
3. Коммуникативная тактика и стратегия.
4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления

Оформление реферата**Требования к структуре реферата**

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 7

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стил ь изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Перцептивная сторона общения. Феномен первого впечатления о человеке»
2. Перцептивная сторона общения: механизмы нашего восприятия собеседника.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 8

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Эффекты межличностного восприятия
2. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления

структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 9

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Понятие интеракции в процессе общения.
2. Виды трансакций
3. Трансактный анализ Э. Берна.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.

5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 10

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами

библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Общение как форма взаимодействия.
2. Стадии общения как психологическая деятельность.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 13

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стил изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Основные формы делового общения
2. Виды делового общения и их характеристика
3. Особенности делового общения

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

5. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
 1. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
 2. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
 3. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

3. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
4. Студент должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 15

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Основные принципы делового этикета
2. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
3. Элементы делового этикета: представления и приветствия
4. Особенности этикета деловой женщины
5. Особенности этикета делового мужчины
6. Особенности этикета руководителя
7. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными
8. Искусство комплимента
9. Основные дресс-коды в деловой сфере
10. Одежда и внешний вид делового мужчины
11. Одежда и внешний вид деловой женщины
12. Этикет деловой переписки
13. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования
14. Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону
15. Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону
16. Особенности этикета за столом
17. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.)
18. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности
19. Нормы делового этикета для проведения совещания
20. Нормы делового этикета для проведения переговоров
21. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций
22. Элементы делового этикета: деловые приемы
23. Нормы делового этикета для выставок и ярмарок

24. Нормы делового этикета для конференций
25. Этикет в Интернете (Сетикет)
26. Нормы делового этикета при составлении электронных писем
27. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 16

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
2. Специфика деловой этики в XX веке.
3. Этика деловых контактов в советскую эпоху.
4. Национальные особенности деловых отношений в русской культуре.
5. Развитие этики и этикета деловых отношений в России.
6. Характерные черты этики делового общения в современной России.
7. Основные принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
8. Повседневный этикет и протокол деловых людей.
9. Стандарты этики международного общения в современном мире.

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Обучающийся должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся – 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

Урок № 21

Выберите тему реферата из списка предложенных и сообщите ее преподавателю. Предоставьте реферат на проверку в течение месяца со дня получения задания. Дата защиты реферата устанавливается преподавателем.

Защита реферата – 7-10 минут

Объем листов 10-13 стр.

Список литературы по каждой теме реферата предоставляется преподавателем отдельно.

Реферат имеет традиционную трехчастную структуру: введение, основная часть, заключение. Объем работы составляет 10–13 страниц печатного текста 14 шрифтом через 1,5 интервал. Во введении формулируется цель и конкретные задачи работы, дается краткая характеристика научных источников с точки зрения полноты освещения избранной темы. В основной части реферата полно и логично излагаются главные положения работы с сохранением логической связи между ними и последовательности перехода от одного к другому. Стиль изложения материала должен соответствовать стилю научной прозы. В заключении формулируются общие выводы. Обязательно наличие библиографического списка, оформленного в соответствии с правилами библиографического описания. Библиографический список должен содержать актуальные (опубликованные в последние 5 лет) печатные и электронные издания, а также Интернет-ресурсы.

Темы рефератов:

1. Правила поведения в условиях конфликта
2. Этика поведения в конфликтных ситуациях

Оформление реферата

Требования к структуре реферата

Структура реферата должна содержать:

1. Титульный лист.
2. Содержание.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список источников (литературы).

Критерии оценки:

Реферат:

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями реферат оценивается преподавателем по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме и плану реферата -2 балла.
2. Информативность реферата (полнота и глубина раскрытия темы) -3 балла.
3. Самостоятельность и корректность в описании содержания текстов-источников (оцениваются умения перефразирования текстовой информации) - 2 балла.
4. Соответствие оформления реферата стандартам (наличие и правильное оформление всех структурных элементов реферата, в том числе оценивается владение лексико-синтаксическими средствами для оформления структурно-смысловых частей реферата). Языковая грамотность (соблюдение орфографических, пунктуационных, лексических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка) -3 балла.

Защита:

1. Выступление обучающегося готовится в виде отдельного доклада и не должно представлять собой пересказ текста реферата, тем более его чтение – 2 балла.
2. Студент должен показать в ходе выступления свободное владение понятийным аппаратом; ответить на дополнительные вопросы преподавателя, обучающихся– 3 балла.

Максимальное количество баллов за подготовленный реферат - 10.

Максимальное количество баллов за защиту реферата – 5.

Общая оценка:

Оценка	Баллы	
	Реферат	Защита
5 (отлично)	10-9	5
4 (хорошо)	8-7	4
3 (удовлетворительно)	6-4	3
2 (неудовлетворительно)	менее 4	2

X. РОЛЕВЫЕ ИГРЫ

Урок №14

«Деловая (ролевая) игра»

Отработка подготовки к ведению деловой беседы (группа 3-4 человека).

Задание 1. Разработать стратегию и продумать ход беседы с будущим работодателем.

Задание 2. Провести беседу при устройстве на работу.

Критерии оценки качества выполнения деловой игры.

- ✓ Объем и качество знаний по проблемам игры, их личностная освоенность (свобода оперирования)
- ✓ Реализация правил игры, соблюдение оптимального соотношения условности и серьезности
- ✓ Активность, умение переключаться, управлять своим вниманием
- ✓ Коммуникативность; умение сотрудничать, владение речевым, слушательским и читательским опытом общения
- ✓ Способность к восприятию игровой ситуации, готовность к решению поставленных проблем с позиции роли

XI. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Урок № 19

Самостоятельная работа № 1

Подготовка докладов и сообщений по предложенным темам:

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Межличностное общение.
3. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
4. Деловое общение: спор.
5. Искусство деловых отношений.
6. Понимание в межличностном общении.
7. Правила поведения в общественных местах.
8. Проблемы профессиональной этики.
9. Секреты общения.
10. Активное и пассивное слушание
11. Этика деловых отношений.
12. Этикет и межличностное общение.
13. Этические нормы в деловом общении.
14. Стили общения.
15. Общение. Структура и средства общения
16. Невербальные средства общения
17. Стили общения. Манипулирование
18. Механизмы межличностного восприятия
19. Психологические защиты. Барьеры в общении
20. Конструктивное общение. Контроль эмоций

Урок № 23

Самостоятельная работа № 2

Подготовка докладов и сообщений по предложенным темам:

1. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
2. Коллектив и личность
3. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
4. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.
5. Конфликт и способы его разрешения.
6. Конфликты, возникающие внутри организации.
7. Культура общения.
8. Общение как феномен культуры.
9. Семейные конфликты и их решения.
10. Разрешение конфликтных ситуаций.

XII. СОСТАВЛЕНИЕ ТАБЛИЦ И СХЕМ

Урок № 1

Заполните таблицу «Виды общения»

Непосредственное общение	Опосредованное общение

Урок № 3

Заполнить схему. Структура общения.

СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ		
?	Перцептивная сторона	?
Обмен информации между общающимися индивидами	?	?

Урок № 4

Составление таблицы. Заполнить таблицу по результатам изученной темы.

«Психологические особенности процесса общения».

Функции общения	Структура общения	Средства общения	Трудности общения

Урок № 20

Укажите вид конфликта (уровень конфликта), соответствующий указанным причинам, заполните таблицу:

Причины, вызывающие конфликт	Вид конфликта	Уровень конфликта
Неэффективные коммуникации (коммуникативные барьеры, искажающие информацию)		
Психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели		
Недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами.		
Конфликт между линейным и штабным персоналом.		
Неясность относительно властных полномочий, которыми человек располагает		
Потенциальные конфликты между организациями		
Отличия в темпераменте, типе личности, системе ценностей		
Недостаточно четкое распределение властных полномочий между сотрудниками		

ХIII. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Урок № 4

Тема: «Виды и уровни общения»

1. Выберите правильный ответ. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

2. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

3. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

4. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

5. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

6. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

7. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение

д) светское общение

8. В ходе общения используется стандартный набор масок:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

9. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

10. Б. Ломов выделяет следующие уровни общения:

а) макроуровень

б) ритуалы

в) игровой

г) мезауровень

д) деловой

е) микроуровень

11. Человек общается с другими людьми согласно традициям, обычаям, общественных отношений, это:

а) макроуровень

б) мезауровень

в) микроуровень

12. Следующие уровни общения или способы структурирования времени – ритуалы, развлечение, игры, близость, выделяет:

а) Б. Ломов

б) Э. Берн

в) А. Добрович

13. А. Добрович предложил выделить 7 уровней общения, анализируя особенности:

а) темперамента

б) характера

в) деятельности

г) диалога

д) монолога

е) поведения

14. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

а) деловой уровень

б) духовный уровень

в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

д) манипулятивный уровень

е) примитивный уровень

ж) стандартизированный уровень

15. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:

а) деловой уровень

б) духовный уровень

в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень
- ж) стандартизированный уровень

16. Выберите правильный ответ. А. Добрович определил самый высокий уровень общения:

- а) деловой уровень
- б) духовный уровень
- в) игровой уровень
- г) конвенциональный уровень
- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень

17. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «Праздничное общение», то подразумеваем именно этот уровень общения:

- а) деловой уровень
- б) духовный уровень
- в) игровой уровень
- г) конвенциональный уровень
- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень

Урок № 6

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ...

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) предательское проявление нашего самосознания;
- г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...

- а) более выразителен;
- б) менее выразителен;
- в) более сложен;
- г) более многозначен;
- д) более индивидуален;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

- а) качание головой из стороны в сторону;
- б) кивок головой вверх-вниз;
- в) когда морщат нос;
- г) когда поднимают вверх указательный палец;
- д) когда хмурят лоб;
- е) когда подмигивают;
- ж) когда улыбаются;
- з) ответы верны;
- и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего:

- а) ноги;

- б) руки;
- в) пальцы;
- г) плечи;
- д) кисти рук;
- е) ступни;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- а) лоб;
- б) глаза;
- в) губы;
- г) брови;
- д) нос;
- е) уголки рта;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...

- а) одежду;
- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) деятельность;
- з) все ответы верны;
- и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...

- а) злой взгляд;
- б) взгляд исподлобья;
- в) низкий лоб;
- г) бегающие глаза;
- д) циничная ухмылка;
- е) шишковатый череп;
- ж) руки с наколками;
- з) бритая голова;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...

- а) будет раскачивать на ноге туфельку;
- б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов;

- в) будет посасывать дужки своих очков;
- г) обхватит себя обеими руками;
- д) будет встряхивать волосами;
- е) обхватит пальцами свой подбородок;
- ж) сядет, подобрав одну ногу под себя;
- з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз...

- а) передаются из поколения в поколение;
- б) заучены с детства от родителей;
- в) подсмотрены у других и заучены;
- г) заложены в человеке от природы;
- д) имеют национально- культурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

Урок № 10
Тестовые задания
Вариант I

1. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- 1. восприятие
- 2. коммуникация
- 3. взаимодействие
- 4. эмпатия

2. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- 1. без обратной связи
- 2. с истинной обратной связью
- 3. с неистинной обратной связью
- 4. с истинной и неистинной обратной связью

3. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- 1. идентификации
- 2. эмпатии
- 3. рефлексии

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- 1. имеет тайный характер намерений
- 2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- 3. предполагает ясность внутренних приоритетов
- 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами

5. Неразборчивая речь:

- 1. снижает интерес у собеседника
- 2. плохо воспринимается по смыслу
- 3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- 4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

6. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- 1. мимика

2. жесты
3. позы
4. жесты и позы

7. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные

8. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

1. Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
2. Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
3. Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка
4. Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

9. Кинесика включает:

1. походку
2. прикосновение
3. рукопожатие
4. жесты
5. наклоны тела
6. мимику

10. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. жестов
2. определенного темпа речи
3. похлопываний по плечу
4. устной речи

11. К средствам невербальной коммуникации относятся:

1. кинесика
2. проксемика
3. такесика
4. все ответы верны

12. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

1. мимика
2. поза
3. покашливание
4. рукопожатие
5. устная речь

13. Невербальными средствами общения являются:

1. взгляд
2. походка
3. рукопожатие
4. телефон
5. электронная почта

14. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

1. дистанция между общающимися
2. мимика
3. похлопывание по спине
4. телефон

15. Чем является приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности:

1. самоактуализацией

2. стереотипизацией
3. идентификацией
4. обобщением

16. В чем проявляется манипулирующее воздействие?

1. в использовании человека в корыстных целях
2. в демонстрации своей позиции
3. в покровительственном отношении к человеку

17. Интерактивная сторона общения это:

1. обмен информацией
2. восприятие и понимание друг друга
3. взаимодействие друг с другом

18. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения:

1. духовное
2. примитивное
3. манипулятивное
4. деловое

19. Общение в определенном месте и на определенную тему:

1. формально-ролевое
2. контакт масок
3. светское
4. примитивное

20. Соперничество — это:

1. открытое воздействие на партнера
2. скрытое воздействие на партнера
3. стремление победить сильного соперника

21. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

22. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

23. К межличностным барьерам коммуникации не относят:

1. барьеры восприятия
2. искажение сообщения
3. семантические барьеры
4. невербальные барьеры

24. К параметрам речи в невербальных коммуникациях относят:

1. смех
2. кашель
3. вздох
4. все ответы правильные

25. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:

1. поцелуй
2. рукопожатие
3. поглаживание
4. жест

26. К основным требованиям к речи как вербальному средству общения не относят:

1. говорить в среднем темпе
2. говорить разборчиво
3. сначала думать, а потом говорить
4. высказываться коротко

27. Речь, состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

28. Мимика определяется различным сочетанием положений:

1. глаз
2. губ
3. бровей
4. все ответы правильные

Тестовые задания

Вариант II

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

2. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

3. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

4. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

1. эмпатия
2. рефлексия
3. идентификация
4. все ответы верны

5. Виды общения:

1. формальное
2. деловое
3. спор
4. светское

6. Невербальные средства общения:

1. кинесика
2. дистанция
3. такесика
4. рукопожатие

7. Жесты и позы защиты:

1. пощипывание переносицы
2. потирание лба
3. руки, скрещенные на груди

4. сжимание пальцев в кулак

8. Вербальные средства общения являются:

1. коммуникативной стороной общения

2. интерактивной стороной общения

3. перцептивной стороной общения

9. К вербальным средствам общения относят:

1. мимика

2. слова

3. жесты

10. Из чего складывается речевая структура:

1. словарный запас

2. точная передача мысли посредством слова

3. чистота речи

4. правильное произношение слов

11. Из каких сторон состоит структура общения?

1. коммуникативная

2. интерактивная

3. перцептивная

4. пассивная

5. активная

12. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки

2. Язык

3. Жесты

4. Мимика

5. Движение

13. Виды общения:

1. Вербальное

2. Рациональное

3. Невербальное

4. Косвенное

14. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Эмпатия

2. Рефлексия

3. Инверсия

15. Какие элементы невербального общения можно выделить?

1. Позы, жесты, мимика

2. Проксемика

3. Контакт глаз

4. Эмпатия

16. Что включает в себя паралингвистика?

1. Особенности произношения

2. Тембр голоса

3. Темп речи

4. Слова

5. Паузы между словами

17. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику

3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах

4. Могут дополнить содержание высказывание

18. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы
2. Предвзятые представления
3. Отсутствие взаимоуважения
4. Плохие отношения между людьми

19. Какой жест свидетельствует об искренности и желании говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
3. Закладывание рук за голову

20. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Барьер отрицательных эмоций
3. Психологическая защита
4. Психологическая атака
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника

21. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

1. в восприятии и понимании другого человека
2. в любом виде обмена информацией между участниками общения
3. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

22. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

1. кинесика
2. патетика
3. проксемика

23. Что не относится к невербальным средствам общения?

1. походка
2. пауза
3. просьба

24. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических?

1. мимика
2. беседа
3. визуальный контакт

25. Что не относится к такесическим средствам общения?

1. рукопожатия
2. похлопывание по плечу
3. движения руками (жесты)

26. Похлопывание по плечу возможно при:

1. моральной поддержке человека
2. равенстве социального положения участников общения
3. поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
4. встрече с коллегами по работе

27. Барьеры в общении – это:

1. различия в особенностях личности
2. препятствия на пути к психологическому контакту
3. неправильная речь
4. незнание правил общения

28. К жестам оценки не относят:

1. Жесты с очками
2. Пощипывание переносицы
3. Потирание глаз
4. Подбородок опирается на ладонь

Урок № 15
Тестовое задание.

«Этические принципы общения. Характеристика общения».

1. Укажите, дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»?

- а) да;
- б) нет.

2. Установите соответствие. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

Термин

Обозначение термина

1) «этика»

А) Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

2) «нравственность»

Б) Наука, изучающая нравственность.

3) «мораль»

В) Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

3. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Напишите какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

5. Укажите, являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами?

- а) Да;
- б) Нет.

6. Назовите один из наиболее явных признаков дефицита общения.

- а) одиночество;
- б) отчаяние;
- в) отчужденность;
- г) замкнутость.

7. Назовите компоненты коммуникационного процесса.

- а) коммуникатор (субъект сообщения);
- б) реципиент (объект сообщения);
- в) само сообщение (некая информация);

г) эмоциональная окраска сообщения (качество сообщения).

8. Укажите, соответствует ли псевдообщение (виртуальное общение) критериям, выделенным для общения между реальными людьми, а именно: обмен информацией, обмен эмоциями и взаимодействие.

- а) да;
- б) нет.

9. Назовите функции общения.

- а) информационная (передача прием информации, знаний и умений);
- б) экспрессивная (понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга);
- в) регулятивная (обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу);
- г) социального контроля (регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм);
- д) социализации (формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность).
- е) все ответы верны.

10. Установите соответствие. Виды общения-Описание вида общения

1. Прямое

А) Осуществляется через посредников, например при проведении переговоров между враждующими сторонами

2. Косвенное

Б) Не является самоцелью, оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности

3. Целевое

В) Связано с удовлетворением потребности в общении

4. Инструментальное

Г) Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми

Урок № 16

Тест по теме: «Деловая этика»

1. Кто является автором концепции «свобода как познанная необходимость»?

- а) Аристотель;
- б) Гегель;
- в) Кант;
- г) Сартр.

2. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?

- а) польза, выгода, трудолюбие;
- б) справедливость, добро, благо;
- в) честь, свобода, вера.

3. Какие существуют виды барьеров общения?

- а) межъязыковые;
- б) мировоззренческие;

- в) психологические;
- г) соматические;
- д) социальные;
- е) технические;

4. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм;

5. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а) благо;
- б) долг;
- в) счастье;
- г) честь

6. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?

- а) да
- б) нет

7. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны;
- б) психологию делового общения;
- в) служебный этикет;
- г) технику делового общения;
- д) этику делового общения

8. Что из нижеперечисленного относится к стилям руководства?

- а) политический
- б) либеральный
- в) демократический
- г) авторитарный

9. Что не относится к положительным качествам российского работника?

- а) коллективизм
- б) интернационализм
- в) индивидуализм

10. Высококультурный человек всегда:

- а) законопослушный, морально устойчивый;
- б) потенциальный бездельник;
- в) преступник;
- г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- д) честолюбивый

11. Что является главной христианской добродетелью?

- а) вера;
- б) любовь;
- в) надежда;
- г) сила;
- д) смирение

12. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

13. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

14. Что из данного не относится к принципам международного бизнеса?

- а) бережное отношение к окружающей среде;
- б) поддержка односторонних торговых отношений;
- в) уважение правовых норм

15. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

16. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

Урок № 20

Тестовые задания по теме: «Виды конфликтов»

1. Конфликт – это.....

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

2. По сфере проявления конфликты бывают:

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные

3. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

5. Внутриличностный конфликт – это

- а) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

- б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
- в) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

- а) экономические, социальные, культурные
- б) слабые, средние, сильные
- в) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это....

- а) межличностный конфликт
- б) внутриличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

8. По способам разрешения конфликты бывают:

- а) разрушительные, компромиссные, кооперативные
- б) пассивные, активные
- в) силовые, мирные

9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- а) межличностный конфликт
- б) внутригрупповой конфликт
- в) внутриличностный конфликт

10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- а) локальный конфликт
- б) эмоциональный конфликт
- в) административный конфликт

11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

- а) расширенный
- б) масштабный
- в) мультиполярный

12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

- а) митинг
- б) совещание
- в) заседание

13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

- а) классовые
- б) межгосударственные
- в) межличностные

14. По силе воздействия конфликты бывают:

- а) затяжные, постоянные
- б) сильные, слабые

в) деструктивные, конструктивные

15. Две основные функции конфликта:

- а) функция социализации, защитная функция
- б) конструктивная функция, деструктивная функция
- в) регулятивная функция, интегративная функция

16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- а) противоречие
- б) коллективный трудовой спор
- в) межличностный конфликт

17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

- а) деструктивная модель поведения
- б) продуктивная модель поведения
- в) конформистская модель поведения

18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

- а) принятие соглашения
- б) разрешение конфликта
- в) уклонен