

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 19 » 01 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»**

**Специальность:** 44.05.01 - Педагогика и психология девиантного поведения

**Специализация:** Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения

**Уровень высшего образования:** специалист

**Форма обучения:** очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
10	2 (72 ч.)	20	20	-	32	Зачет
<b>Итого</b>	<b>2 (72 ч.)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>Зачет</b>

Владимир - 2017

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цель преподавания дисциплины – формирование коммуникативной компетентности как на межличностном, так и деловом уровнях; овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи изучения дисциплины:

- познакомить студентов с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать у студентов умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности студентов как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Тренинг профессионального общения» находится в базовой части ОПОП.

Изучению курса предшествуют следующие дисциплины: «Социальная психология», «Психологическая диагностика», «Психология конфликта», «Профессиональная этика и служебный этикет», «Психология менеджмента».

Курс читается одновременно с такими дисциплинами как «Основы психотерапии», «Психология стресса» («Психология критических ситуаций»), с которыми находится в содержательно-методической взаимосвязи.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии (ОК-7);
- способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков (ПК-4);

- способность консультировать в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования личностного роста (ПК-34).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**1) Знать:**

- особенности логических операций мышления: анализа, систематизации, обобщения, а также критическому осмыслению информации, способности к ее интерпретации, логически верному построению устной научной речи (ОК-7);

- средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК-4);

- специфику консультирования в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования личностного роста (ПК-34);

**2) Уметь:**

- анализировать, систематизировать, обобщать, осмысливать информацию (ОК-7);

- разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК-4);

- консультировать в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования личностного роста (ПК-34);

**3) Владеть:**

- способностью к аргументированному, грамотному и ясному построению устной и письменной речи в ходе интерпретации данных научного исследования (ОК-7);

- способностью осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков (ПК-4);

- способностью консультировать в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования личностного роста (ПК-34).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п / п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивн ых методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1 Вопросы теории и проблемы общения.	10	1-2	2	2			2		1,6 ч./40%	
2	Тема 2. Вербальные средства общения.	10	3-4	2	2			4		1,6 ч./40%	
3	Тема 3. Невербальные средства общения.	10	5-6	2	2			4		1,6 ч./40%	Рейтинг-контроль №1.
4	Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.	10	7-8	2	2			4		1,6 ч./40%	
5	Тема 5. Способы психологической защиты.	10	9- 10	2	2			4		1,6 ч./40%	
6	Тема 6. Разновидности делового общения.	10	11- 12	2	2			4		1,6 ч./40%	Рейтинг-контроль №2.
7	Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.	10	13- 14	2	2			4		1,6 ч./40%	
8	Тема 8. Имидж делового человека.	10	15- 16	4	4			2		3,2 ч./40%	
9	Тема 9. Этика и этикет деятельности делового человека.	10	17- 18	2	2			4		1,6 ч./40%	Рейтинг-контроль №3.
<b>Итого</b>				<b>20</b>	<b>20</b>			<b>32</b>		<b>16 ч./40%</b>	<b>Зачет</b>

## **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Вопросы теории и проблемы общения.**

Сущность общения. Личность и общество. Структура общения. Цели, содержание и средства общения. Функции общения. Стили и виды общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа). Коммуникативные барьеры в общении.

### **Тема 2. Вербальные средства общения.**

Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

### **Тема 3. Невербальные средства общения.**

Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.**

Понятие конфликта и его социальная роль. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

### **Тема 5. Способы психологической защиты.**

Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

### **Тема 6. Разновидности делового общения.**

Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества. Этические нормы делового общения.

### **Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.**

Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.

### **Тема 8. Имидж делового человека.**

Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид. Модели поведения. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.

### **Тема 9. Этика и этикет деятельности делового человека.**

Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Национальные особенности этикета. Светский этикет. Эпистолярный этикет.

## **Практические занятия по дисциплине**

### **Практическое занятие № 1**

#### **Тема 1. Вопросы теории и проблемы общения.**

1. Сущность общения. Личность и общество.
2. Структура общения. Цели, содержание и средства общения. Функции общения.
3. Стили и виды общения. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
4. Коммуникативные барьеры в общении.

### **Практическое занятие № 2**

#### **Тема 2. Вербальные средства общения.**

1. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
2. Психологические аспекты убеждения.
3. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

### **Практическое занятие № 3**

#### **Тема 3. Невербальные средства общения.**

1. Понятие о невербальных средствах общения.
2. Цели и задачи невербального общения.
3. Кинесика.
4. Просодика.
5. Экстралингвистика.
6. Такесика.
7. Проксемика.
8. Межнациональные различия невербального общения.

### **Практическое занятие № 4**

#### **Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.**

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Источник и субъекты конфликта.
3. Классификация конфликтов.
4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 5.

### **Практическое занятие № 5**

#### **Тема 5. Способы психологической защиты.**

1. Теория защитных механизмов.
2. Защитные стратегии и стратегии совладения.
3. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
4. Интеллектуальные защиты.

### **Практическое занятие № 6**

#### **Тема 6. Разновидности делового общения.**

1. Понятие о деловом общении.
2. Этапы делового общения.
3. Виды и формы делового общения.
4. Этические нормы делового общения.

### **Практическое занятие № 7**

#### **Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.**

1. Культура речи делового человека.
2. Публичное выступление как процесс.
3. Требования к выступлению.

### **Практическое занятие № 8**

#### **Тема 8. Имидж делового человека.**

1. Понятие имиджа.
2. Телесный имидж и внешний вид.
3. Модели поведения.
4. Тактика общения. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния.
5. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.

### **Практическое занятие № 9**

#### **Тема 9. Этика и этикет деятельности делового человека.**

1. Понятие об этике.
2. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
3. Деловой этикет.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Изучение курса «Тренинг профессионального общения» предполагает сочетание таких взаимодействующих форм занятий, как лекция, практическое занятие и самостоятельная работа с научно-практическими источниками. Все перечисленные виды учебной и самостоятельной работы реализуются с помощью современных образовательных технологий, в том числе с использованием активных (инновационных) методов обучения.

*Лекционный материал* должен иметь проблемный характер и отражать профиль подготовки слушателей. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой теме. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно - коммуникационные технологии, а именно электронные портфолио (презентации и опорные конспекты). По каждой теме лекционного материала разработаны презентации, которые предоставлены в электронном виде.

*Практические занятия и лабораторные работы* проводятся с использованием дискуссии, обсуждения реферативных работ слушателей. Практически занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, полученных на лекциях. В процессе проведения лабораторных работ применяются интерактивные методы: кейс-технологии, модерация, ролевые игры, тренинг.

В процессе преподавания дисциплины помимо традиционных лекционных занятий используются следующие инновационные образовательные технологии, носящие активный, проблемный характер:

Групповая дискуссия – активизирует учебный процесс на практических занятиях и позволяет студентам овладеть навыками научной дискуссии и защиты своей исследовательской позиции.

Мини-конференция – позволяет студентам получить опыт публичного выступления с результатами исследования, а также овладеть навыками научной дискуссии и защиты своей исследовательской позиции.

Мини-тренинг – позволяет студентам получить опыт применения полученных теоретических знаний на практике в процессе разработки и апробации программы тренинга, направленного на профилактику и коррекцию различных форм девиантного поведения.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Рейтинг-контроль № 1**

**1. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов:**

- A. между человеком и приборами;
- B. между источниками информации;
- C. между человеком и животными;
- D. между людьми.

**2. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?**

- A. 5;
- B. 3;
- C. 2;
- D. 4.

**3. Коммуникативная сторона общения – это:**

- A. обмен информацией при помощи технических средств;
- B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;



- C. организация взаимодействия между индивидами;
- D. обмен информацией между людьми.

**4.Интерактивная сторона общения - это:**

- A. организация взаимодействия между индивидами;
- B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- C. обмен информацией при помощи технических средств;
- D. обмен информацией между людьми.

**5.Перцептивная сторона общения – это:**

- A. организация взаимодействия между индивидами;
- B. обмен информацией при помощи технических средств;
- C. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- D. обмен информацией между людьми.

**6.Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:**

- A. связи;
- B. Интернета;
- C. речи;
- D. письменности.

**7.Невербальная коммуникация общения включает в себя:**

- A. ольфакторную систему, визуальные виды общения, тактильную систему;
- B. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему, такесику;
- C. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему;
- D. визуальные виды общения, акустическую систему, тактильная систему.

**8.Акустическая система включает в себя:**

- A. жесты;
- B. паралингвистическую систему;
- C. кожные реакции;
- D. прикосновения.

**9.Экстралингвистическая система – это:**

- A. прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи;
- B. приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- C. включение в речь пауз и других средств, таких, как покашливание, смех, плач и др.;
- D. тембр голоса, диапазон, тональность.

**10.Что отображают цели общения?**

- A. Влияние кооперации;
- B. Потребности взаимодействия человека и окружающей среды;
- C. Равенство психологических позиций социальных субъектов;
- D. Потребности совместной деятельности людей.

**Рейтинг-контроль №2**

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

- A. служебной сфере
- B. сфере общения

С. процессе взаимодействия

Д. личном плане

**2. Специфической особенностью Делового общения является...**

А.неограниченность во времени

В.регламентированность

С.отсутствие норм и правил

Д.разговор по душам

**3. По способу обмена информацией различают Деловое общение:**

А.печатное

В.устное деловое общение

С.письменное

Д.приказное

**4. Устные виды Делового общения разделяются на...**

А.монологические

В.групповые

С.письменные

Д.печатные

**5. Письменные виды Делового общения – это...**

А.отчет, справка

В.докладная, акт

С.объяснительные записки

Д.многочисленные служебные документы

**6. Переговоры - обсуждение с целью...**

А.приятного времяпрепровождения

В.заключение соглашения по какому-либо вопросу

С.выяснение отношений

Д.навязывания своих условий сделки

**7. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...**

А.компетентности

В.тактичности и доброжелательности

С.грубости и резкости

Д.конфликтности, возбудимости

**8. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

А.монолог

В.общение группой

С.диалоговое общение

Д.молчание

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

А.пикники

В.совещания и собрания

С.тренинги

Д.деловые игры

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

А.собственные

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

**11. Выход из конфликта предполагает –**

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

**12. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:**

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

**13. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:**

- А.заранее знакомится с заявленной анкетой
- В.использует подготовленную план-схему
- С.сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- Д.все ответы верны

### Рейтинг-контроль №3

**1. Формой деловой коммуникации является**

- А. конфликт
- В. письменная
- С. межличностная

**2.Целью деловых коммуникаций является:**

- А. общение
- В. повышение эффективности производства
- С. духовное развитие персонала

**3. Корпоративная культура должна строиться на принципах:**

- А. соперничества
- В. сотрудничества
- С. соревновательности

**4.Самопрезентация направлена на:**

- А. создание имиджа
- В. манипуляцию личностными отношениями

**5. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:**

- А. заранее знакомится с заявленной анкетой
- В.использует подготовленную план-схему
- С.сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- Д.все ответы верны

**6.Интерактивная сторона коммуникаций связана с:**

- А. транзакциями
- В. манипулированием в процессе коммуникаций
- С. профилактикой конфликтов

**7. Коммуникативная сторона общения связана с:**

- А. содержанием и пониманием в процессе коммуникации
- В. профилактикой конфликтов
- С. созданием имиджа в общении

**8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...**

- А. компетентности
- В. тактичности и доброжелательности
- С. грубости и резкости
- Д. конфликтности, возбудимости

**9. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

- А. монолог
- В. общение группой
- С. диалоговое общение
- Д. молчание

**10. Суггестия в коммуникациях – это:**

- А. способ внушения
- В. способ самопрезентации
- С. способ уйти от переговоров

**11. Ритуальный стиль коммуникации основан на:**

- А. актуализации формальных норм общения
- В. использовании межкультурных методов коммуникации
- С. применении методов психологической защиты

**12. Манипулятивные коммуникации предполагают:**

- А. отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
- В. отношение к партнеру как самоценности
- С. игнорирование партнера по общению

**13. Аттракция в коммуникациях – это:**

- А. умение расположить к себе партнера
- В. умение привлечь к себе внимание
- С. умение избегать конфликтов

**14. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания,**

- А. эмотивная, установления отношений, оказания влияния?
- В. цель общения;
- С. уровень общения;
- Д. количество участников общения;
- Е. социальная значимость общения;
- Ф. полезность общения;
- Г. продолжительность общения.

**15. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:**

- А. вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- В. в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- С. вследствие разного уровня развития и владения речью;
- Д. при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- Е. верны только ответы Б и В;

Г.все ответы верны.

**16. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

А.фонетический;

В.семантический;

С.стилистический;

Д.логический;

Е.верны только ответы Б и Г;

Г.все ответы верны.

**17. К невербальным видам коммуникации относятся:**

А.оптико-кинетическая система знаков;

В.паралингвистическая система знаков;

С.экстралингвистическая система знаков;

Д.верны ответы Б и В;

Е.верны ответы А и Б;

Г.все ответы верны.

**18. Специфической особенностью Делового общения является...**

неограниченность во времени

регламентированность

отсутствие норм и правил

разговор по душам

**19. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

А.совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

В.аспект коммуникативного процесса;

С.внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

Д.активность членов группы по поддержанию ее целостности;

Е.верны ответы Б и В;

Г.все ответы верны.

**20. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:**

А.инцидент;

В.противоречие;

С.конфликтная ситуация;

Д.конфликт;

Е.конфликтные действия;

Г.исходы конфликта.

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

А.повышает психологическую напряженность;

В.снижает эффективность совместной деятельности;

С.обнаруживает существующие противоречия;

Д.изменяет условия и обстоятельства общения;

Е.верны ответы А и С;

Г.верны ответы С и Д.

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

А.пикники

В.совещания и собрания

С.тренинги

Д.деловые игры

**23. Межличностные конфликты представляют собой :**

А.столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;

В.столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;

С.ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;

Д.столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;

Е.ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;

Ф.отражение социально-экономических проблем общества.

**24. Единицей общения в теории Э. Берна является:**

А.акция;

В.реакция;

С.транзакция;

Д.коммуникация;

Е.акт общения.

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

А.непосредственное, опосредствованное;

В.на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;

С.кратковременное, длительное;

Д.межличностное, лично-групповое, межгрупповое;

Е.несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

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

А.служебной сфере

В.сфере общения

С.процессе взаимодействия

Д.личном плане

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

А.собственные

В.оппонентов

С.тех, кто их поддерживает

Д.тех, кто поддерживает оппонентов

**28. Выход из конфликта предполагает –**

А.эскалацию конфликта

В.игнорирование ситуации

С.определение причины конфликта

Д.поиск путей решения конфликта

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

А.собеседование должно начинаться в назначенное время

В.проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя

С.приглашенный должен опоздать на встречу

Д.секретарь не должен быть в курсе дела

**30. Какова структура имиджа?**

Структура имиджа: подвижный и неподвижный

Неподвижный имидж включает в себя:

А.Внешний вид

В.Одежду

С.Прическу

Д.Макияж (эстетику лица)

Е.Маникюр (эстетику рук)

Ф.Аксессуары (обувь, украшения, декор)

Г.Ароматы

Подвижный имидж включает в себя:

А.Манеру поведения

В.Речь

С.Этику

Д.Этикет

Е.Пластику тела

Ф.Жесты

Г.Мимику

**Календарный план самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины  
«Тренинг профессионального общения»**

<b>Тема</b>	<b>Содержание работы</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Форма контроля</b>
Тема 1 Вопросы теории и проблемы общения.	Конспект по теме «коммуникативная компетентность личности». Заполнение терминологического словаря. Составление графического изображения по теме занятия.	2	Проверка составления конспекта. Проверка заполнения словаря терминов. Проверка оформления графического изображения по теме занятия.
Тема 2. Вербальные средства общения.	Составление аналитической таблицы используемых вербальных средств общения по материалам видео-сюжетов из сети Интернет. Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка составления аналитической таблицы. Проверка заполнения словаря терминов.
Тема 3. Невербальные средства общения.	Составление аналитической таблицы используемых невербальных средств общения по материалам видео-сюжетов из сети Интернет. Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка составления аналитической таблицы. Проверка заполнения словаря терминов
Тема 4. Конфликты в общении и способы их разрешения.	Подбор психодиагностического инструментария для экспресс оценки конфликтного взаимодействия и управления им. Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка описания психодиагностического инструментария. Проверка заполнения терминологического словаря.
Тема 5. Способы психологической защиты.	Составление аналитической таблицы по материалам роликов и видео-сюжетов из сети Internet, демонстрирующих основные виды психологических защит. Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка составления аналитической таблицы. Проверка заполнения терминологического словаря.
Тема 6. Разновидности делового общения.	Составление аналитической таблицы с примерами кейсов для анализа разновидностей делового общения. Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка составления аналитической таблицы. Проверка заполнения терминологического словаря.
Тема 7. Психологические особенности публичного выступления.	Составление перечня характеристик психологических компонентов эффективного публичного выступления. Заполнение терминологического словаря	4	Проверка составления перечня характеристик. Заполнение терминологического словаря.
Тема 8. Имидж делового человека.	Разработка графического изображения имиджа делового человека. Подготовка стратегии эффективной самопрезентации в роли субъекта делового общения. Заполнение терминологического словаря.	2	Проверка разработки графического изображения. Проверка разработки эффективной стратегии самопрезентации. Заполнение терминологического словаря.
Тема 9. Этика и этикет деятельности делового человека.	Подготовка доклада на тему «Этика. Деловой этикет: традиции и современность». Заполнение терминологического словаря.	4	Проверка подготовки доклада. Проверка заполнения терминологического словаря.
<b>ИТОГО</b>		<b>32</b>	



## Вопросы к зачету по дисциплине «Тренинг профессионального общения»

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

35. Национальные особенности этикета.
36. Светский этикет. Эпистолярный этикет.

## **7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— Часть 2. - 126 с. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.html>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] /М. Е. Виговская, А. В. Лисевич.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526.html>
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>

### **Дополнительная литература**

1. Абдуллаева, М. М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15298.html>
2. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода.— Электрон. текстовые данные.— Саратов : Вузовское образование, 2012.— 209 с. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>
3. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / под ред. А. А. Бодалева. - М.: Когито-Центр, 2011. (Библиотека ВлГУ)  
Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>
4. Свенцицкий, А.Л. Краткий психологический словарь / А. Л. Свенцицкий .— Москва : Проспект, 2008 .— 512 с. — ISBN 978-5-482-01620-6(Библиотека ВлГУ)

## Периодические издания

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

## Интернет-ресурсы

### Интернет-библиотеки

- <http://www.psysport.ru>
- <http://www.book.teonet.ru>
- <http://www.psylib.ru>
- <http://www.azps.ru>
- <http://www.myworld.ru>
- <http://www.koob.ru>

### Словари

1. Психологический словарь. URL: <http://psi.webzone.ru/>
2. Словарь психологических терминов. URL: <http://psychology.proektsb.ru/>
3. Национальная психологическая энциклопедия. URL: <http://www.vocabulary.ru/>
4. Психологические словари по психокоррекции, психотерапии и консультированию URL: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=articles&p=59>

### Сайты

1. URL: <http://www.psyhodic.ru/>
2. URL: <http://www.psyinst.ru/library.php> Библиотека Института Психотерапии и Клинической Психологии
3. URL: <http://www.psyhodic.ru/> Статьи по психологии. Большой психологический словарь Авторы: Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко

## Информационные справочные системы

1. ИПС «Консультант Плюс»
2. ИСС «ГАРАНТ»

## Профессиональные базы данных

1. Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ
2. Электронная база данных Scopus
3. МАРС АРБИКОН
4. Научная электронная библиотека

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимы рабочий стол преподавателя, переносный мультимедийный презентационный проектор Epson, экран Lumien и ноутбук Aser, рабочий стол преподавателя, кафедра, учебные столы, стулья, доска настенная, мел. Для контроля освоения студентами лекционного материала разработаны тестовые задания, которые представлены в виде раздаточного материала.

### **Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Лицензия на Microsoft Windows/Office Professional 2003 Win32 Russian  
Microsoft Open License 18495261  
0005003002-1C-211695-6 2004 г.
2. Лицензия на антивирусное ПО: Kaspersky Endpoint Security Standart 1356-161220-101943-827-71  
Договор: № 219/16-44 АЭФ от 20.12.2016

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по специальности 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения», специализация – «Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения».

Рабочую программу составил  
доц. каф. СПП, к.пс.н. Левицкая Л.В.



Рецензент:

доц. каф. «Менеджмент» ВФ РАНХиГС, к.пс.н Сергеева К.В.

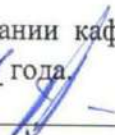


*Подпись Сергеева К.В. заверено.  
Зам. директора Виртуального филиала РАНХиГС  
А.В. Стариков*



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной педагогики и психологии, протокол № 6 от 16.01.2014 года.

Заведующий кафедрой, проф. В.А. Попов



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения»

протокол № 1 от 19.01.2014 года.

Председатель комиссии, проф. В.А. Попов



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 20.08.2017 года

Заведующий кафедрой Проф. М.В. Ямшова

Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 20.08.18 года

Заведующий кафедрой Проф. М.В. Ямшова


Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Министерство образования и науки Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

**Педагогический институт  
Кафедра социальной педагогики и психологии**

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
  
В.А. Попов  
« 16 » 01 2017г.

Основание:  
решение кафедры  
от « 16 » 01 2017г.  
протокол № 6

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

наименование дисциплины

44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения»

код и наименование специальности подготовки

«Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения»

наименование специализации подготовки

специалист

квалификация (степень) выпускника

**Владимир-2017**

## Содержание

- 1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Тренинг профессионального общения»**
- 2. Перечень формируемых компетенций и этапы их формирования**
  - 2.1. Формируемые компетенции
  - 2.2. Процесс формирования компетенций
- 3. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках текущего контроля**
  - 3.1. Виды оценочных средств, используемых для текущего контроля:
    - тест
  - 3.2. Критерии оценки сформированности компетенций:
    - результатов тестирования
- 4. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации**
  - 4.1. Критерии оценки сформированности компетенций на зачете
  - 4.2. Критерии оценки сформированности компетенций по дисциплине



## 1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Тренинг профессионального общения»

Направление подготовки: 44.05.01 «Педагогика и психология девиантного поведения»

Дисциплина: «Тренинг профессионального общения»

Форма промежуточной аттестации: зачет (7 семестр)

## 2. Перечень формируемых компетенций и этапы их формирования

### 2.1. Формируемые компетенции

#### *Общекультурные*

**ОК-7** -способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии.

В процессе формирования компетенции обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**знать** – теоретические общенаучные методы познания (З1),

**уметь** – анализировать (У1), систематизировать (У2), логически верно осмысливать информацию (У3),

**владеть** – способностью аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (Н1), вести полемику и дискуссии (Н2).

#### *Профессиональные*

**ПК-4** -способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

В процессе формирования компетенции обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**знать** – средства социально-педагогического (З1) и психологического воздействия (З2); основы коррекционной воспитательной работы с детьми и подростками (З3),

**уметь** – разрабатывать (У1) и использовать (У2) средства социально-педагогического и психологического воздействия; осуществлять коррекцию воспитательных действия (У3),

**владеть** – способностью осуществлять коррекцию воспитательных действий, оказываемых со стороны семьи (Н1), социальной среды (Н2), формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков (Н3),

**ПК-34** – способность консультировать в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования личностного роста.

В процессе формирования компетенции обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**знать** – основы и принципы консультирования (З1), содержание профориентационной деятельности (З2), планирования личностного развития (З3),

**уметь** – консультировать в сфере интерперсональных отношений (У1),

**владеть** – способностью консультировать в области профориентации (Н1), а также планирования личностного роста (Н2).



### 3. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках текущего контроля

#### 3.1. Виды оценочных средств, используемых для текущего контроля

№	Контролируемые темы, разделы (в соответствии с рабочей программой дисциплины)	Формируемые компетенции	Виды оценочных средств (max – 60 баллов в течение семестра)
1.	Вопросы теории и проблемы общения.	ОК - 7 ПК - 4	Комплект заданий к практическому занятию 1
2.	Вербальные средства общения.	ПК - 4	Комплект заданий к практическому занятию 2
3.	Невербальные средства общения.	ПК - 4	Комплект заданий к практическому занятию 3 Тест 1
4.	Конфликты в общении и способы их разрешения.	ПК - 4 ПК – 34	Комплект заданий к практическому занятию 4
5.	Способы психологической защиты.	ПК - 4 ПК – 34	Комплект заданий к практическому занятию 5
6.	Разновидности делового общения.	ПК - 4 ОК-7	Комплект заданий к практическому занятию 6 Тест 2
7.	Психологические особенности публичного выступления.	ПК - 4	Комплект заданий к практическому занятию 7
8.	Имидж делового человека.	ПК - 4 ПК – 34	Комплект заданий к практическому занятию 8
9.	Этика и этикет деятельности делового человека.	ПК - 4 ПК - 34	Комплект заданий к практическому занятию 9 Тест 3

## Тесты

### Тестовые задания к рейтинг-контролю №1

**1. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов:**

- A. между человеком и приборами;
- B. между источниками информации;
- C. между человеком и животными;
- D. между людьми.

**2. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?**

- A. 5;
- B. 3;
- C. 2;
- D. 4.

**3. Коммуникативная сторона общения – это:**

- A. обмен информацией при помощи технических средств;
- B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- C. организация взаимодействия между индивидами;
- D. обмен информацией между людьми.

**4. Интерактивная сторона общения - это:**

- A. организация взаимодействия между индивидами;
- B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- C. обмен информацией при помощи технических средств;
- D. обмен информацией между людьми.

**5. Перцептивная сторона общения – это:**

- A. организация взаимодействия между индивидами;
- B. обмен информацией при помощи технических средств;
- C. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- D. обмен информацией между людьми.

**6. Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:**

- A. связи;
- B. Интернета;
- C. речи;
- D. письменности.

**7. Невербальная коммуникация общения включает в себя:**

- A. ольфакторную систему, визуальные виды общения, тактильную систему;
- B. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему, такесику;
- C. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему;
- D. визуальные виды общения, акустическую систему, тактильная систему.

**8. Акустическая система включает в себя:**

- A. жесты;
- B. паралингвистическую систему;

- C. кожные реакции;
- D. прикосновения.

**9. Экстралингвистическая система – это:**

- A. прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи;
- B. приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- C. включение в речь пауз и других средств, таких, как покашливание, смех, плач и др.;
- D. тембр голоса, диапазон, тональность.

**10. Что отображают цели общения?**

- A. Влияние кооперации;
- B. Потребности взаимодействия человека и окружающей среды;
- C. Равенство психологических позиций социальных субъектов;
- D. Потребности совместной деятельности людей.

**Ответы на вопросы теста**

№ п/п	Правильный ответ	Оценка правильных ответов в баллах	Максимальный балл за задание
1.	A	1	1
2.	B	1	1
3.	D	1	1
4.	A	1	1
5.	C	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
6.	C D	1	1
7.	B	1	1
8.	B	1	1
9.	C	1	1
10.	D	1	1

**Тестовые задания к рейтинг-контролю №2**

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

- A. служебной сфере
- B. сфере общения
- C. процессе взаимодействия
- D. личном плане

**2. Специфической особенностью Делового общения является...**

- A. неограниченность во времени
- B. регламентированность

С.отсутствие норм и правил

Д.разговор по душам

**3. По способу обмена информацией различают Деловое общение:**

А.печатное

В.устное деловое общение

С.письменное

Д.приказное

**4. Устные виды Делового общения разделяются на...**

А.монологические

В.групповые

С.письменные

Д.печатные

**5. Письменные виды Делового общения – это...**

А.отчет, справка

В.докладная, акт

С.объяснительные записки

Д.многочисленные служебные документы

**6. Переговоры - обсуждение с целью...**

А.приятного времяпрепровождения

В.заключение соглашения по какому-либо вопросу

С.выяснение отношений

Д.навязывания своих условий сделки

**7. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...**

А.компетентности

В.тактичности и доброжелательности

С.грубости и резкости

Д.конфликтности, возбудимости

**8. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

А.монолог

В.общение группой

С.диалоговое общение

Д.молчание

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

А.пикники

В.совещания и собрания

С.тренинги

Д.деловые игры

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

А.собственные

В.оппонентов

С.тех, кто их поддерживает

Д.тех, кто поддерживает оппонентов

**11. Выход из конфликта предполагает –**

А.эскалацию конфликта

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

**12. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:**

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

**13. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:**

- А.заранее знакомится с заявленной анкетой
- В.использует подготовленную план-схему
- С.сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- Д.все ответы верны

**Ответы на вопросы теста**

	<b>Правильный ответ</b>	<b>Оценка правильных ответов в баллах</b>	<b>Максимальный балл за задание</b>
<b>1.</b>	А	1	1
<b>2.</b>	В	1	1
<b>3.</b>	В С	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
<b>4.</b>	А В	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
<b>5.</b>	Д	1	1
<b>6.</b>	В	1	1
<b>7.</b>	В	1	1
<b>8.</b>	С	1	1
<b>9.</b>	В	1	1
<b>10.</b>	В	1	1
<b>11.</b>	С Д	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
<b>12.</b>	А В	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
<b>13.</b>	Д	1	1

**Тестовые задания к рейтинг-контролю №3**

**1. Формой деловой коммуникации является**

- А. конфликт
- В. письменная
- С. межличностная

**2.Целью деловых коммуникаций является:**

- А. общение
- В. повышение эффективности производства

С. духовное развитие персонала

**3. Корпоративная культура должна строиться на принципах:**

- А. соперничества
- В. сотрудничества
- С. соревновательности

**4. Самопрезентация направлена на:**

- А. создание имиджа
- В. манипуляцию личностными отношениями

**5. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:**

- А. заранее знакомится с заявленной анкетой
- В. использует подготовленную план-схему
- С. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
- Д. все ответы верны

**6. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:**

- А. транзакциями
- В. манипулированием в процессе коммуникаций
- С. профилактикой конфликтов

**7. Коммуникативная сторона общения связана с:**

- А. содержанием и пониманием в процессе коммуникации
- В. профилактикой конфликтов
- С. созданием имиджа в общении

**8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...**

- А. компетентности
- В. тактичности и доброжелательности
- С. грубости и резкости
- Д. конфликтности, возбудимости

**9. Наиболее распространенной формой Делового общения является...**

- А. монолог
- В. общение группой
- С. диалоговое общение
- Д. молчание

**10. Суггестия в коммуникациях – это:**

- А. способ внушения
- В. способ самопрезентации
- С. способ уйти от переговоров

**11. Ритуальный стиль коммуникации основан на:**

- А. актуализации формальных норм общения
- В. использовании межкультурных методов коммуникации
- С. применении методов психологической защиты

**12. Манипулятивные коммуникации предполагают:**

- А. отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
- В. отношение к партнеру как самоценности
- С. игнорирование партнера по общению

**13. Аттракция в коммуникациях – это:**

- А. умение расположить к себе партнера
- В. умение привлечь к себе внимание



С. умение избегать конфликтов

**14. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения:** контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, А.эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

В. цель общения;

С. уровень общения;

Д. количество участников общения;

Е. социальная значимость общения;

Ф. полезность общения;

Г. продолжительность общения.

**15. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:**

А. вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;

В. в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;

С. вследствие разного уровня развития и владения речью;

Д. при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;

Е. верны только ответы Б и В;

Ф. все ответы верны.

**16. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

А. фонетический;

В. семантический;

С. стилистический;

Д. логический;

Е. верны только ответы Б и Г;

Ф. все ответы верны.

**17. К невербальным видам коммуникации относятся:**

А. оптико-кинетическая система знаков;

В. паралингвистическая система знаков;

С. экстралингвистическая система знаков;

Д. верны ответы Б и В;

Е. верны ответы А и Б;

Ф. все ответы верны.

**18. Специфической особенностью Делового общения является...**

неограниченность во времени

регламентированность

отсутствие норм и правил

разговор по душам

**19. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

А. совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

В. аспект коммуникативного процесса;

С. внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

Д. активность членов группы по поддержанию ее целостности;

Е. верны ответы Б и В;

Ф. все ответы верны.

**20. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:**

- А.инцидент;
- В.противоречие;
- С.конфликтная ситуация;
- Д.конфликт;
- Е.конфликтные действия;
- Ф.исходы конфликта.

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

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

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

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

**23. Межличностные конфликты представляют собой :**

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

**24. Единицей общения в теории Э. Берна является:**

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

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

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

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

- А.служебной сфере
- В.сфере общения

С.процессе взаимодействия

Д.личном плане

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

А.собственные

В.оппонентов

С.тех, кто их поддерживает

Д.тех, кто поддерживает оппонентов

**28. Выход из конфликта предполагает –**

А.эскалацию конфликта

В.игнорирование ситуации

С.определение причины конфликта

Д.поиск путей решения конфликта

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

А.собеседование должно начаться в назначенное время

В.проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя

С.приглашенный должен опоздать на встречу

Д.секретарь не должен быть в курсе дела

**30. Какова структура имиджа?**

Структура имиджа: подвижный и неподвижный

Неподвижный имидж включает в себя:

А.Внешний вид

В.Одежду

С.Прическу

Д.Макияж (эстетику лица)

Е.Маникюр (эстетику рук)

Ф.Аксессуары (обувь, украшения, декор)

Г.Ароматы

Подвижный имидж включает в себя:

А.Манеру поведения

В.Речь

С.Этику

Д.Этикет

Е.Пластику тела

Ф.Жесты

Г.Мимику

### Ответы на вопросы теста

№ п/п	Правильный ответ	Оценка правильных ответов в баллах	Максимальный балл за задание
1.	B	1	1
2.	B	1	1
3.	B	1	1
4.	A	1	1
5.	D	1	1
6.	A	1	1
7.	A	1	1
8.	A B	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
9.	C	1	1
10.	A	1	1
11.	A	1	1
12.	A	1	1
13.	B	1	1
14.	E	1	1
15.	F	1	1
16.	F	1	1
17.	D	1	1
18.	регламентированность	1	1
19.	A	1	1
20.	D	1	1
21.	C	1	1
22.	B	1	1
23.	D	1	1
24.	C	1	1
25.	C	1	1
26.	A	1	1
27.	B	1	1
28.	C D	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
29.	A B	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1
30.	Неподвижный имидж включает в себя: A, B, C, D, E, F, G. Подвижный имидж включает в себя: A, B, C, D, E, F, G.	За каждый правильный ответ – 0,5 балла	1

### 3.2. Критерии оценки сформированности компетенций

#### Критерии оценки выполнения заданий тестов (max – 5 баллов за выполнение заданий одного теста)

<b>Баллы рейтингово й оценки</b>	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
<b>5</b>	«Отлично» 5	Студент выполнил 90-100% задания теста
<b>4</b>	«Хорошо» 4	Студент выполни 70-89% заданий теста
<b>3</b>	«Удовлетворитель- но» 3	Студент выполнил 50-69% заданий теста
<b>2</b>	«Неудовлетвори- тельно» 2	Студент выполнил менее 49% заданий теста

#### 4. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации (max – 40 баллов)

##### 4.1. Критерии оценки сформированности компетенций на зачете

Баллы рейтинговой оценки (max – 40)	Критериикоценки
31-40	Содержание ответа соответствует поставленному вопросу. В ответе отражены все понятия, обозначенные в вопросе. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. Объем изложенного материала объему изученного материала. Продемонстрировано овладение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины: студент знает и использует термины, правильно дает определение понятий. Показано умелое использование понятий дисциплины в их связи. Ответ студента хорошо структурирован, материал изложен последовательно, логично. Изложение материала отражает логику поставленного вопроса: проблема - аргументация - выводы. Студент обобщает изложенный материал и делает выводы. Может привести примеры. Материал излагает полно, самостоятельно. Предложения построены стилистически и синтаксически грамотно, лексический запас широкий, речь орфоэпически правильна.
21-30	Содержание ответа соответствует поставленному вопросу. В ответе отражены все понятия, обозначенные в вопросе. Продемонстрировано знание фактического материала, присутствуют несущественные фактические ошибки. Объем изложенного материала незначительно меньше изученного. Продемонстрировано овладение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины: студент знает и использует термины, правильно дает определение понятий. Показано умелое использование понятий дисциплины в их связи. Не всегда может привести примеры. Ответ студента достаточно структурирован, материал изложен последовательно, логично. Изложение материала отражает логику поставленного вопроса: проблема - аргументация - выводы. Студент не всегда обобщает изложенный материал и делает выводы. Материал излагает полно, самостоятельно. Предложения построены стилистически и синтаксически грамотно, лексический запас широкий, речь орфоэпически правильна.
11-20	Содержание ответа не полностью соответствует поставленному вопросу. В ответе отражены не все понятия, обозначенные в вопросе. Присутствуют фактические ошибки. Объем изложенного материала значительно меньше изученного, но не менее 50%. Продемонстрировано неполное овладение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины: студент знает и использует термины, при определении понятий допускает существенные ошибки, дает неполные определения. Не приводит примеры. Ответ студента плохо структурирован. Части ответа изложены непоследовательно, между ними нет логической связи. Изложение материала не отражает логику поставленного вопроса: проблема - аргументация - выводы. Студент не обобщает изложенный материал и не делает выводы. Материал самостоятельно воспроизвести не может, требуются наводящие вопросы. Предложения содержат стилистические и синтаксические ошибки, лексический запас узкий.
10 и менее	Содержание ответа частично соответствует поставленному вопросу. В ответе отражены не все понятия, обозначенные в вопросе. Фактический материал искаженный, содержит много ошибок. Объем изложенного материала значительно меньше изученного: менее 50%. Продемонстрировано слабое овладение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины: студент частично знает и использует термины, не может определить понятия. Взаимосвязи понятий неверные. Не приводит примеры. Ответ студента не структурирован. Материал изложен отрывочно, непоследовательно. Изложение материала не отражает логику поставленного вопроса: проблема - аргументация - выводы. Студент не обобщает изложенный материал и не делает выводы. Привести примеры не может. Материал самостоятельно воспроизвести не может, не отвечает на дополнительные и наводящие вопросы. Предложения содержат стилистические и синтаксические ошибки, лексический запас узкий.

## Вопросы к зачету

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

34. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.
35. Национальные особенности этикета.
36. Светский этикет. Эпистолярный этикет.