

**Автономная некоммерческая профессиональная
образовательная организация
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ»**

Утверждено
Учебно-методическим советом Колледжа
протокол заседания
№ 24 от 20.02. 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ
(ОП.17)**

По специальности	38.02.03
Квалификация	Операционная деятельность в логистике
Форма обучения	Операционный логист Очная

Рабочий учебный план по специальности
утвержден Директором 05.11.2019 г.

\

Калининград

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативный практикум» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике, утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 28 июля 2014 г. № 834

Составитель (автор): канд. военных наук Ковалева-Кривоносова Т.Л.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета колледжа, протокол №24 от 20.02. 2020 г.

Регистрационный номер Л – 43/20

Содержание

- 1 Цели и задачи освоения дисциплины
- 2 Место дисциплины в структуре ППССЗ
- 3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
- 4 Объем, структура и содержание дисциплины с указанием количества академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.
 - 4.1. Объем дисциплины
 - 4.2. Структура дисциплины
 - 4.2.1. Теоретические занятия - занятия лекционного типа
 - 4.2.2. Занятия семинарского типа
 - 4.2.3. Самостоятельная работа
- 5 Перечень образовательных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем
 - 5.1. Образовательные технологии
 - 5.2. Лицензионное программное обеспечение
 - 5.3. Современные профессиональные базы данных
 - 5.4. Информационные справочные систем
- 6 Фонд оценочных средств и методические материалы по освоению дисциплины
- 7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Периодическая литература
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Методические рекомендации по организации теоретических занятий
 - 7.6. Методические указания к практическим работам
 - 7.7. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы
 - 7.8. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий
- 8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Коммуникативный практикум» являются:

- изучение существующих организаций как объектов управления и отношений, возникающих между членами трудовых коллективов;
- приобретение первичных навыков по подготовке управленческих документов, установлению деловых взаимоотношений с внешней и внутренней средой организации;
- формирование культуры общения, психологических и нравственных качеств, обеспечивающих эффективную профессиональную деятельность
- формирование профессиональных, деловых и личностных качеств будущего руководителя,

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина «Коммуникативный практикум» входит в базовую часть общепрофессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Изучение дисциплины идет параллельно с изучением других дисциплин профессионального цикла. Она дополняет развитие общекультурных и профессиональных компетенций бухгалтера в области формирования правосознания.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины «Коммуникативный практикум» обучающийся должен соответствовать общим и профессиональным характеристикам, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающийся входит в контакт;
- ставить задачи профессионального и личностного развития.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

Результатами освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение студентами общими компетенциями:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. Специалист должен обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

Результатами освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение студентами профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Принимать участие в разработке стратегических и оперативных логистических планов на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом. Организовывать работу элементов логистической системы.

ПК 1.3. Осуществлять выбор поставщиков, перевозчиков, определять тип посредников и каналы распределения.

ПК 2.1.. Участвовать в разработке инфраструктуры процесса организации снабжения и организационной структуры управления снабжением на уровне подразделения (участка) логистической системы с учетом целей и задач организации в целом.

ПК 2.4. Осуществлять управление заказами, запасами, транспортировкой, складированием, грузопереработкой, упаковкой, сервисом.

ПК 3.2. Составлять программу и осуществлять мониторинг показателей работы на уровне подразделения (участка) логистической системы (поставщиков, посредников, перевозчиков и эффективность работы складского хозяйства и каналов распределения).

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе: теоретическое обучение	10
практические занятия	30
Самостоятельная работа	12
консультации	6
Итоговая аттестация в форме зачета	2

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости
				Лекции	Практ. занятия	Контр. занятия	Самост. работа	
1	Сущность коммуникации в разных социальных сферах. Понятие деловой этики			2	6	-		
2	Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение			2	6	-	2	Опрос, тест
3	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в меж-личностном общении.			2	6	-	2	Опрос, тест
4	Стили поведения в конфликтной ситуации			2	6	-	2	Опрос, тест
5	Способы психологической защиты. Формы, методы, технологии самопрезентации			2	6		2	
	Всего			10	30	-	8	

4.2. Теоретические занятия (лекции)

№	Тема	Содержание	Кол. часов	Формир. компет.
1	Сущность коммуникации в разных социальных сферах. Понятие деловой этики	Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации. Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений Виды и уровни общения. Имидж личности. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы	2	ОК- 2,6,7 ПК-1.3, ПК 2.1

		общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям.		
2	Специфика вербальной и невербальной коммуникации. Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение	Вербальные компоненты общения. Виды невербальных средств общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Правила невербального общения. Мимика. Улыбка. Взгляд. Жесты: оценки, самоконтроля, доминирования, расположения. Поза. «Читаемые» позы: открытая, закрытая (защитная), готовности. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры Технологии обратной связи в говорении и слушании. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Техники влияния и противодействия. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2	ОК- 2,7,9 ПК-1.1., 1.3, ПК 3.2
3	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.	Понятие «конflikта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	2	ОК- 2,6,7 ПК-1.3, ПК 2.1, ПК 3.2

		Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта		
4	Стили поведения в конфликтной ситуации	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.	2	ОК- 6,7,9 ПК-1.1., ПК 2.4. ПК 3.2
5	Способы психологической защиты. Формы, методы, технологии самопрезентации	Приемы психологической защиты личности от негатив-ных, травмирующих переживаний: вытеснение, проекция, замещение, отрицание, реак-тивное образование, изоляция, регрессия, сублимация. Правила активного стиля общения и успешной само-презентации в деловой коммуникации. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.	2	ОК- 2,6,9 ПК-1.1., 1.3, ПК 2.4. ПК 3.2
Всего			10	

4.3. Практические занятия

№ темы	№ п/п	Темы практических занятий	Кол. часов	Формир. компет.
1	1	Знакомство. Правила работы в группе. Имидж – способ управления впечатлением о себе	6	ОК- 2, ПК-1.1., 1.3, ПК 3.2
2	2	Отработка вербальных и невербальных навыков общения Упражнения на взаимодействия, рефлексия Целеполагание. Формула успеха. Постановка профессиональных и жизненных целей.	6	ОК- 2,6, ПК 2.1, ПК 2.4. ПК 3.2
3	3	Стиль, средства, приемы общения, которые с минимальными затратами приводят к намеченной цели Защитные механизмы психики общения.	6	ОК- 7,9 ПК-1.1., 1.3, ПК 2.1, ПК 3.2
4	4	Приемы повышения эффективности общения Самопознание и формирование позитивного «Я». Самопрезентация.	6	ОК- 9 ПК-1.1., 1.3, ПК 3.2
5	5	Постановка задачи профессионального и личностного развития	6	ОК- 7,9 ПК 2.1,

				ПК 2.4. ПК 3.2
Всего			30	

4.4. Самостоятельная работа

№ тем	Содержание работы	Кол. часов	Формы контроля	Формир. компет.
1	Ценности и характеристики общения. Подготовка презентаций по теме невербальные средства общения	6	Конспектирование Анализ реферата, оценка	ОК- 2,6,7,9 ПК-1.1., ПК 2.4.ПК 3.2
2	Выполнить упражнение «составление резюме»	6	Конспектирование Выделение финансовых подразделений Защита подготовленной структуры, оценка	ОК- 2,6,7,9 ПК-1.1., 1.3, ПК 2.1, ПК 2.4. ПК 3.2
Всего		12		

5. Образовательные технологии

Комплексное изучение учебной дисциплины Коммуникативный практикум предполагает овладение материалами лекций, учебной литературы, творческую работу обучающихся в ходе проведения интерактивных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание.

При изучении дисциплины Коммуникативный практикум применяются следующие образовательные технологии:

технология информационно-коммуникативного обучения;

игровые технологии;

творческие технологии;

с применением интерактивных форм обучения, технологии мультимедиа.

В аудиторных занятиях используются следующие интерактивные образовательные технологии:

1) пассивный метод: опрос, самостоятельная работа, тест.

2) активный и интерактивный методы:

работа в команде при выполнении конкретного задания, как во время аудиторного занятия, так и в рамках самостоятельной работы;

решение практических ситуаций.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

В качестве контроля над изучением данной дисциплины предусматривается зачет, который проводится в конце семестра в форме тестирования. В итоговый тест включены вопросы по всем темам дисциплины.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.
2. Общение: виды и функции.
3. Структура общения.
4. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
5. Виды и уровни общения.
6. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.
9. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении.
10. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».
11. Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения.
12. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.
13. Способы психологического воздействия.
14. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении.
15. Виды конфликтов
16. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта.
17. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов.
18. Невербальные средства общения.
19. Вербальные средства общения.
20. Средства и способы повышения эффективности общения.
21. Социальные стереотипы.
22. Рольное поведение в деловом общении.
23. Повышение стрессоустойчивости человека.
24. Влияние эмоций на организм человека
25. Механизмы психологической защиты в общении.
26. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
27. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.

Критерии оценки дифференцированного зачета

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; легко ориентируется в выборе способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специальную терминологию и символику; обладает умением осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности в полном объеме; показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами с гражданской-патриотической позиции; отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он неполно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой; ориентируется в выборе способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам, изложил материал грамотно, владеет понятийным аппаратом; обладает умением осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности не в полном объеме, показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами с гражданской-патриотической позиции; но содержание ответов имеют некоторые неточности и требуют уточнения и комментария со стороны преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, затрудняется в выборе способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам, допускаются неточности в определении понятий; слабо обладает умением осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, не может проиллюстрировать теоретические положения конкретными примерами с гражданской-патриотической позиции; обучающийся не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не раскрыл основное содержание учебного материала, не может осуществить выбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам, допускаются ошибки в определении понятий; не обладает умением осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Раздел 1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах

1. 1 Общение – это:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

1.2 Под прямым общением понимается:

- а) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

1. 3. Массовое общение – это:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- в) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

1.4 По содержанию выделяют:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельно-стное;
- б) биологическое, социальное;
- в) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

1.5 В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4.

1.6 Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- а) манипулятивное;
- б) деловое;
- в) светское.

1.7 Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) эмоциональные;
- б) смысловые;
- в) культурные.

1.8 Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи:

- а) кратковременное;
- б) непосредственное;
- в) лично-групповое;
- г) опосредованное;
- д) долговременное.

1.9 Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

- а) родителя;
- б) ребенка;
- в) взрослого;
- г) неучастия.

1.10 Определите, каким смыслом обладает понятие «неформальное общение»:

- а) субъективным личностным;
- б) обусловлено социальными функциями;
- в) все ответы правильные;
- г) нет ни одного верного ответа.

Раздел 2. Понятие деловой этики

2.1 Правила поведения, которые устанавливает общество в соответствии с представлениями людей о добре и зле, долге, чести, достоинстве:

- а) мораль;
- б) обычай;
- в) этика;
- г) традиции.

2.2 Отметьте правильные формулировки:

- а) этика = морали;
- б) мораль = нравственности;
- в) мораль предмет этики;
- г) мораль часть нравственности.

2.3 Выберите правильные высказывания:

- а) Мораль и право являются регуляторами поведения человека;
- б) Моральные нормы не могут перерасти в правовые;

в) Правовые и моральные нормы могут конфликтовать между собой;

г) Правовые нормы никогда не переходят в моральные.

2.4 Мораль возникла:

а) в первобытном обществе;

б) в индустриальном обществе;

в) в постиндустриальном обществе;

г) в традиционных государствах.

2.5 Моральное чувство, через которое человек осуждает свои действия, мотивы и моральные качества – это:

а) стыд;

б) совесть;

в) воля;

г) долг.

2.6 К универсальным нравственным принципам относятся.:

а) альтруизм;

б) героизм;

в) гуманизм;

г) справедливость.

2.7 Понятие «этика» в научный обиход впервые ввел:

а) Платон;

б) Аристотель;

в) Сократ.

2.8 Великими моралистами называют:

а) основателей мировых религий Христа, Будду, Моисея;

б) писателей Толстого и Достоевского;

в) Святых, затворников;

г) философов.

2.9 Выберите правильные высказывания:

а) нормы права устанавливаются на основе представления общества о добре и зле;

б) нормы морали всегда закреплены официально в письменной форме;

в) мораль регулирует все сферы человеческой жизни;

г) мораль регулирует исключительные действия людей, а не обыденные.

2.10 Внутренний механизм оценки и самооценки человеком самого себя, своих поступков и отношений с другими людьми – это:

а) долг;

б) стыд;

в) совесть;

г) вина. 16

Раздел 3. Специфика вербальной и невербальной коммуникации

3.1 Определите название стороны общения, означающей процесс воспри-ятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимо-понимания:

а) интерактивная;

б) перцептивная;

в) коммуникативная;

г) регулятивная.

3.2 Определите механизм познания другого человека, при котором индивид ставит себя на место партнёра по общению:

а) идентификация;

б) рефлексия;

в) эмпатия;

г) механизм обратной связи.

3.3 Определите, в результате, какого эффекта восприятия наибольшее влияние на личность оказывает последняя по времени поступления информация:

- а) ореола;
- б) новизны;
- в) первичности;
- г) дезинформации.

3.4 Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией и действиями:

- а) интерактивная;
- б) перцептивная;
- в) коммуникативная;
- г) регулятивная.

3.5 Определите механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека:

- а) идентификация;
- б) рефлексия;
- в) эмпатия;
- г) механизм обратной связи.

3.6 Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:

- а) экстралингвистика;
- б) просодика;
- в) кинесика;
<ли>г) такесика.

3.7 Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:

- а) такесика;
- б) проксемика;
- в) кинесика;
- г) просодика.

3.8 Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

- а) аттракция;
- б) рефлексия;
- в) идентификация.

3.9 Формой деловой коммуникации является

- а) конфликт;
- б) письменная;
- в) межличностная.

3.10. Целью критики в деловых отношениях является:

- а) устранение ошибок в производстве;
- б) воспитание работника;
- в) создание имиджа руководителя.

Раздел 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации. Эффективное общение

4.1 Сферами деловых коммуникаций являются:

- а) служебная;
- б) коммуникативная;
- в) культурная;
- г) личная.

4.2 Характеристиками деловых коммуникаций являются:

а) регламентирование;

б) свобода действий.

4.3 Основами деловых коммуникаций являются:

а) партнерские отношения;

б) взаимный интерес;

в) личная выгода.

4.4 Устными видами общения являются:

а) монолог;

б) диалог;

в) полилог.

4.5 Целью переговоров может быть:

а) приятное времяпрепровождение;

б) консенсус;

в) выяснение отношений;

г) навязывание условий.

4.6 Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:

а) компетентность;

б) тактичность;

в) доброжелательность;

г) конфликтность.

4.7 Функциями деловых коммуникаций являются:

а) инструментальная;

б) поэтическая;

в) интегративная;

г) магическая;

д) социального контроля.

4.8 Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание;

б) обязательность контактов всех участников;

в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;

г) выражение эмоционального состояния участников.

4.9 Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем;

б) приемы военной тактики;

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

4.10 Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

а) призыв к действию;

б) постановка вопроса;

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы;

г) цитирование.

Раздел 5. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.

5.1 Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:

а) конфликт;

б) борьба;

в) дискуссия;

г) решение проблемы.

5.2 Конфликтогены – это:

а) проявления конфликта;

б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

5.3 Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка.

5.4 Эти универсальные действия обеспечивают социальную компетентность и учет позиции других людей, партнера по общению или деятельности

- а) регулятивные;
- б) личностные;
- в) познавательные;
- г) коммуникативные.

5.5 Для этого стиля характерно: превосходство одного партнера: деловые, короткие распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон, возможность быстрого принятия решений о стабилизации общения

- б) авторитарный;
- в) демократический;
- г) либеральный.

6 Основанием возникновения конфликта является:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта.

5.7 Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

- а) необходимой мерой воздействия;
- б) ошибкой;
- в) привычкой;
- г) ситуативной мерой воздействия.

5.8 Конфликт в общем смысле можно характеризовать как

- а) установление причины;
- б) напряжение;
- в) отсутствие согласия.

5.9 Внутренние конфликты – это

- а) межличностные;
- б) между личностью и группой;
- в) внутриличностные;
- г) межгрупповые.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б.Р. Мандель. – Москва: Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422с. – ISBN 978-5-4475-2809-6. - (ЭБС Университетская библиотека ONLINE). Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>.

7.2 Дополнительная литература

1. Столяренко А.М. Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб-ник/ А.М Столяренко. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 431 с. - (ЭБС Университетская библиотека ONLINE). – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=446598&sr=1.

2. Зеленков, М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : «Дашков и К°», 2015. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. - (ЭБС Университетская библиотека ONLINE). Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
3. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. - Москва : «Дашков и К°», 2018. - 488 с. - ISBN 978-5-394-02089-6. - (ЭБС Университетская библиотека ONLINE). Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496159>.

7.3 Периодическая литература

1. Среднее профессиональное образование : ежемесячный теоретический и научно – методический журнал / учредители: Российская академия образов., Союз директоров ссузов России. – 1995 - .– М. : Миратос, 1998 - .– Ежемес. – ISSN 1990-679X.- WWW- адрес : <http://www.portalspo.ru/journal/index.php> .- 2015, № 2–6; 2016, № 1-12; 2017, № 1-12; 2018, № 1-8.
2. Вестник Костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика [Электронный ресурс] : научно-методический журнал / гл. ред. А.Г. Кирпичник .- Кострома : Костромской государственный университет имени Н.А. Некрасова, 2016. - Т. 22, № 2. - 288 с.- (ЭБС Университетская библиотека ONLINE) .-ISSN1998-0817.-Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450672>.- Загл. с экрана .- 20.09.2018
3. Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Психология» [Электронный ресурс] /учредитель и издатель Федеральное го-сударственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южно- Уральский государственный университет».- Количество выпусков 46.-2008 – 2018.- (ЭБС Руконт).- ISSN 2071-3053.- Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/602779> .- Загл. с экрана .- 20.09.2018

7.4 Интернет-ресурсы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», Москва, МГУ, 2016. – Режим доступа к системе ОГУ: \\fileserver\GarantClient\garant.exe. – дата обращения 01.04.2019
2. Мир психологии [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://psychology.net.ru/> . – заглавие с экрана. – дата обращения 01.04.2019
3. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<https://www.scopus.com>. - дата обращения 01.04.2019
4. Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» [Электронный ресурс].- Режим доступа: -<http://psyera.ru>. - дата обращения 01.09.2019

7.5 Методические рекомендации по организации теоретических занятий

- 1) Горшенина, М.Н. Методические рекомендации по организации теоретических занятий обучающихся по дисциплине «Коммуникативный практикум»/М.Н. Горшенина - Оренбург: Университетский колледж ОГУ, 2019. - 32 с.

7.6 Методические указания к практическим работам

1) Горшенина М.Н. Методические указания к практическим работам по дисциплине «Коммуникативный практикум»/М.Н.Горшенина - Оренбург: Университетский колледж ОГУ, 2019. - 22 с.

7.7 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

1) Горшенина, М.Н. Методические рекомендации по организации само-стоятельной работы обучающихся по дисциплине «Коммуникативный практи-кум»/М.Н. Горшенина - Оренбург: Университетский колледж ОГУ, 2019. - 11 с.

7.8 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

Для изучения данной дисциплины необходим целый комплекс техниче-ских средств, использующийся как основной элемент для усвоения практиче-ского материала, умения использовать технические средства в работе. Необхо-димым и обязательным средством является персональный компьютер совре-менной конфигурации при наличии современного программного компьютерно-го обеспечения – WindowsMe, MicrosoftWord, MicrosoftExcel – версии не ниже 2007 года, СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант».

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для успешного усвоения дисциплины необходимы специально оборудо-ванные аудитории и компьютерные классы.

Для проведения лекционных занятий используются следующие электрон-ные средства обучения:

1. Ученическая доска.
2. Раздаточный материал для обучающихся.
3. Мультимедийный комплекс (экран, проектор, ноутбук).
4. Автоматизированные рабочие места для обучающихся.