Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |
| --- |
| «Утверждаю»  Проректор по учебно-  методической работе  С.Н. Большаков  . |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

учебной дисциплины ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Санкт-Петербург

2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Будаева Виктория Евгеньевна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2021 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4](#_Toc532460263)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6](#_Toc532460264)

[3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 12](#_Toc532460265)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 14](#_Toc532460266)

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и психология делового общения» относится к профессиональному учебному циклу и является общепрофессиональной дисциплиной.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины**

**Цель** данной дисциплины – приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

**Задачи** учебной дисциплины:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;

- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;

- использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Изучение дисциплины способствует освоению **профессиональных компетенций**:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 80 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 56 часов;

- самостоятельная работа обучающегося – 22 часа;

- консультации – 2 часа.

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **80** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **56** |
| в том числе: |  |
| теоретические занятия | 30 |
| практические занятия | 26 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **22** |
| **Консультации** | **2** |
| **Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета (4 семестр) | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены) | Объем  часов | Уровень освоения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1. Психология делового общения** | | **28** |  |
| **Тема 1.1.**  **Общение – основа человеческого бытия** | **Содержание учебного материала:**  1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.  2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.  3. Единство общения и деятельности. | 2 | 2 |
| **Тема 1.2.  Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | **Содержание учебного материала:**  1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.  2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | 2 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  - Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.  - Анализ основных ошибок восприятия. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)». | 2 |  |
| **Тема 1.3.**  **Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | **Содержание учебного материала:**  1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.  2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 2 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)». | 2 |  |
| **Тема 1.4.**  **Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)** | **Содержание учебного материала:**  1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.  2. Невербальная коммуникация  3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 2 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)». | 2 |  |
| **Тема 1.5.**  **Формы делового общения и их характеристики** | **Содержание учебного материала:**  1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.  2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.  3. Деловая переписка. Культура делового общения. | 4 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  - Публичное выступление по заданной теме и его анализ.  - Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Формы делового общения и их характеристики»; | 2 |  |
| **Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **20** |  |
| **Тема 2.1.**  **Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала:**  1. Понятие конфликта и его структура.  2. Невербальное проявление конфликта.  3. Стратегия разрешения конфликтов. | 2 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  - Стратегия разрешения конфликтов.  - Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. | 2 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - анализ художественных произведений (литература, кинофильмы, сказки), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах, и подготовка доклада по нему. | 2 |  |
| **Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала:**  1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.  2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.  3. Стресс. Способы преодоления стрессовых ситуаций. | 4 | 2-3 |
| **Практические занятия:**  - Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.  - Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. | 4 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - подготовка сообщений на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам». | 2 |  |
| **Раздел 3. Этические формы общения**. | | **28** |  |
| **Тема 3.1.**  **Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала:**  1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.  2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 | 2-3 |
| **Самостоятельная работа:**  - работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общие сведения об этической культуре». | 2 |  |
| **Тема 3.2.**  **Профессиональная этика** | **Содержание учебного материала:**  1. Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики  2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | 4 |  |
| **Практические занятия:**  - Разработка этических норм профессиональной деятельности документоведа  - Этика поведения специалистов по делопроизводству. Создание своего имиджа. | 4 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - написание реферата по теме на выбор::  «Роль профессиональной этики в деловом общении»;  «Элементы делового этикета (представление и приветствие)»;  «Элементы делового этикета (визитка: описание, значение, способ представления)»;  «Особенности этикета деловой женщины»;  «Особенности этикета делового мужчины»;  «Этикет трудоустройства и прохождения собеседования»;  «Нормы делового этикета для проведения совещания»;  «Нормы делового этикета для проведения переговоров»;  «Этикет рабочего места (требования к организации, распорядку с позиции этических норм)» | 4 |  |
| **Тема 3.3.**  **Речевой этикет и этика письменной речи** | **Содержание учебного материала:**  1. Требования к деловой речи и речевая грамотность. Основные формы речевого этикета  2. Культура телефонного разговора. Речи для особых случаев.  3. Деловая корреспонденция. Визитная карточка. Личные деловые бумаги. Открытки и поздравления | 4 |  |
| **Практические занятия:**  - Выполнение практико-ориентированного задания «Проведение телефонных переговоров с деловым партнером».  - Составление в паре диалога на тему предложенную преподавателем, с использованием формул речевого этикета и три стадии разговора | 4 |  |
| **Самостоятельная работа:**  - разработка личной и корпоративной визитной карточки с учетом требований этикета  - составление делового письма и ответа на него | 4 |  |
| **Тема 3.4.**  **Профессиональная**  **этика управления и**  **государственной**  **службы** | **Содержание учебного материала:**  1. Этика государственной службы как частная форма общечеловеческой морали.  2. Структура моральных принципов управленческой деятельности. Профессиональная культура управления.  3. Понятие долга и ответственности в профессиональной деятельности служащего.  4 Этический кодекс государственного служащего. Следование этическим предписаниям как важнейший фактор эффективности управленческой деятельности. Особенности отражения этических норм в статьях законодательства. Тенденции развития служебной этики в современном обществе. | 4 |  |
| **Практические занятия:**  - Семинар: «Этические проблемы в профессиональной деятельности» | 2 |  |
|  | **Консультация** | **2** |  |
|  | **Промежуточная аттестация (дифференцированный зачёт)** | **2** |  |
|  | **Всего** | **80** |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

# 3. условия реализации РАБОЧЕЙ программы УЧЕБНОЙ дисциплины

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Занятия проводятся в кабинете гуманитарных и социально-экономических дисциплин (аудитория 107), который имеет оснащение:

Количество посадочных мест – 32

Столы ученические - 16 шт.

Стулья ученические – 32 шт.

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Учебная доска – 1 шт.

Плазменный телевизор – 1 шт.

Переносной ноутбук с программным обеспечением – 1 шт.

Флипчат – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы (аудитория 105) укомплектовано оборудованием:

Количество посадочных мест – 42

Столы ученические – 18 шт.

Столы компьютерные – 6 шт.

Стулья ученические – 42 шт.

Стол преподавателя – 1 шт.

Стул преподавателя – 1 шт.

Учебная доска – 1 шт.

Шкаф книжный встроенный для наглядных пособий, учебного материала и методической литературы -1 шт.

Шкаф книжный для наглядных пособий, учебного материала и методической литературы -1 шт. – 1 шт.

Системный блок с монитором для самостоятельной работы студентов - 6 шт.

Точка доступа wi-fi – 1 шт.

Проектор – 1 шт.

Экран для проектора – 1 шт.

Переносной ноутбук с программным обеспечением – 1 шт.

Программные продукты:

Libreoffice.

Использование электронно-библиотечных систем «Университетская библиотека онлайн» и «Юрайт».

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

**Основная литература:**

*1. Коноваленко, М. Ю.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979>(дата обращения: 11.02.2021).

*2. Родыгина, Н. Ю.* Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 01.04.2021).

*3. Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455243>(дата обращения: 01.04.2021).

**Дополнительная литература:**

*1. Бороздина, Г. В.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/450947> (дата обращения: 11.02.2021).

*2. Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>(дата обращения: 11.02.2021).

*3. Лавриненко, В. Н.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052> (дата обращения: 11.02.2021).

*4. Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451539>(дата обращения: 11.02.2021).

*5. Садовская, В. С.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363>(дата обращения: 11.02.2021).

*6. Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137> (дата обращения: 01.04.2021).

*7. Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475816> (дата обращения: 01.04.2021).

**ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ:**

1. Сайт Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.conflicktology.narod.ru](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.conflicktology.narod.ru&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNHX_zsybCJAgjx8lCi1fXH-Q2PzQg), свободный. – Загл. с экрана.

2. Тренинг «Этика и психология делового общения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.wintube.ru/video/i7-ltVBW03s/trening-%12etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%12/](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.wintube.ru%2Fvideo%2Fi7-ltVBW03s%2Ftrening-%2512etika-i-psikhologiya-delovogo-obshcheniya%2512%2F&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNEHAEXI7SdZow53dZePyt_T57-qYw), свободный. – Загл. с экрана.

3. Тренинг «Деловое общение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=-68PGb5Xuy4>, свободный. – Загл. с экрана.

**ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕКИ:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](file:///\\Fs\секретарь\Общие\9%20-%20УЧЕБНЫЙ%20ОТДЕЛ\Шахова\Для%20Михайлова%20В\43.02.11%20Гостиничный%20сервис\Рабочие%20программы%20по%20специальности%2043.02.11%20Гостиничный%20сервис\6%20ОП%20Общепрофессиональные%20дисциплины\%20http:\www.biblioclub.ru\)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: [http://www.urait.ru/](http://www.biblio-online.ru/)

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты обучения  (освоенные умения, усвоенные знания) | Коды формируемых профессиональных и общих компетенций | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| **Умения:** |  |  |
| применять в профессиональной деятельности приемы делового общения |  | Устный опрос  Тестирование  Оценка выполнения практической работы  Оценка выполнения самостоятельного творческого задания. Оценка рефератов |
| **Знания:** |  |  |
| основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе |  | Письменный опрос  Оценка выполнения самостоятельного творческого задания  Оценка выполнения практической работы  Оценка рефератов |
| особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций |  | Письменный опрос  Оценка выполнения самостоятельного творческого задания  Оценка выполнения практической работы  Оценка рефератов |

**Фонд оценочных средств.**

**1) Тесты**

Преподаватель заранее даёт примерный перечень тем, по которым будут писаться тесты.

При подготовке к тестам студент должен работать с лекционным материалом, прочитанным преподавателем по проверяемым темам; опираться на учебно-методическую литературу, в которой отражены основные проблемы указанной тематики.

**Тест 1.**

**Вопрос 1.** «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

1. Деловых интересов партнеров
2. Личностных, неделовых интересов партнеров
3. Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

1. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
2. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
3. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

1. Все ответы неверны
2. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
3. Приписывание определенным группам людей специфических черт
4. Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

1. Духовные идеалы партнера-адресата
2. Когнитивные структуры партнера-адресата
3. Потребности и склонности партнера-адресата
4. Ценностные установки партнера-адресата

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. Жестов
2. Информационных технологий
3. Определенного темпа речи
4. Похлопываний по плечу
5. Устной речи

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

1. Все ответы верны
2. Рациональных и иррациональных
3. Сенсориков и интуитов
4. Экстравертов и интровертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
2. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
3. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Аудиальными образами
2. Зрительными образами
3. Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

1. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
2. Личностно-психологических сил манипулятора
3. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
4. Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

1. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
2. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
3. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
4. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

1. Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
2. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
3. Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
4. Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

**Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

1. «Ложного вовлечения»
2. Запутывания
3. Расположения
4. Скрытого принуждения
5. Убеждения

**Вопрос 13.** К особым техникам пассивной зашиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

1. Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
2. Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
3. Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
4. Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

1. Альтернативные
2. Зеркальные
3. Информационные
4. Риторические

**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

1. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
2. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
3. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
4. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
5. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

**Вопрос 16.** . К средствам невербальной коммуникации относятся:

1. Все ответы верны
2. Кинесика
3. Проксемика
4. Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

1. Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
2. Интересный, увлекательный рассказ
3. Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
4. Убеждающие деловые сообщения
5. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

**Вопрос 18.** Кинетическими средствами невербального общения выступают:

1. Мимика
2. Поза
3. Покашливание
4. Рукопожатие
5. Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

1. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
2. Дозирование информации
3. Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
4. Утаивание информации

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

1. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
2. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
3. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

1. Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
2. Психотехнические приемы манипулирования
3. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
4. Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

1. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
2. Объекты, включенные в деловую ситуацию
3. Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

1. Взгляд
2. Походка
3. Рукопожатие
4. Телефон
5. Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

1. Все ответы верны
2. Процесс передачи информации
3. Процесс установления контактов между людьми
4. Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

1. 120-350см
2. 15-50см
3. 50-120см
4. Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

1. Познавательного сообщения
2. Призыва
3. Приказа
4. Просьбы

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
2. Выслушиванием жалоб клиентов
3. Дискуссионным обсуждением проблем
4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

1. Дистанция между общающимися
2. Мимика
3. Похлопывание по спине
4. Телефон
5. Угол общения партнеров

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

1. Громкость голоса
2. Дистанция между общающимися
3. Жесты
4. Интонация
5. Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

1. Отрицательно
2. Положительно

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

1. Отрицательно
2. Положительно

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

1. Отрицательно
2. Положительно

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

1. Отрицательно
2. Положительно

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

1. Отрицательно
2. Положительно

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

1. Отрицательно
2. Положительно

**Тест 2.**

**1. Партнёрство в трансактном анализе:**

1. родитель→дитя

2. дитя→родитель

3. взрослый↔взрослый+

4. нет правильного ответа

**2. Стратегии поведения в общении с точки зрения трансактного анализа:**

1. пристройка сверху на фоне дружелюбия

2. пристройка снизу на фоне дружелюбия

3. пристройка на равных на фоне дружелюбия

4. все ответы правильные+

**3. Стратегии поведения в общении с точки зрения трансактного анализа:**

1. пристройка на равных на фоне нейтральности

2. пристройка на равных на фоне дружелюбия

3. пристройка на равных на фоне враждебности

4. все ответы правильные+

**4. В трансактном анализе выделяют:**

1. 7 стратегий поведения в общении

2. 9 стратегий поведения в общении+

3. 3 стратегии поведения в общении

4. 12 стратегий поведения в общении

**5. К формам трансактов не относят:**

1. скрытые

2. перекрёсные

3. параллельные

4. диаганальные+

**6. Трансакты, которые могут продолжаться сколь угодно долго:**

1. параллельные+

2. скрытые

3. перекрестные

4. диаганальные

**7. Трансакты, которые являются потенциальной базой для конфликтов:**

1. параллельные

2. скрытые

3. перекрестные+

4. диаганальные

**8. Трансакты, которые осуществляются на социальном и психологическом уровнях:**

1. параллельные+

2. скрытые+

3. перекрестные+

4. диаганальные

**9. Деловое общение должно происходить, как правило, на уровне:**

1. родитель – дитя

2. взрослый – взрослый+

3. дитя – родитель

4. нет правильного ответа

**10. Не бывает хороших или плохих эго-состояний. Это утверждение:**

1. не верно

2. верно+

3. отчасти верно, отчасти не верно

4. нет правильного ответа

**11. Только изменив своё поведение в общении, можно изменить поведение другого человека. Это утверждение:**

1. верно+

2. не верно

3. отчасти верно, отчасти не верно

4. нет правильного ответа

**12. Восприимчивый стиль общения:**

1. я выигрываю – ты выигрываешь

2. я выигрываю – ты проигрываешь

3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь

4. ты выигрываешь – я выигрываю+

**13. Стиль утверждения себя:**

1. я выигрываю – ты выигрываешь+

2. я выигрываю – ты проигрываешь

3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь

4. ты выигрываешь – я выигрываю

**14. Пассивный стиль общения:**

1. я выигрываю – ты выигрываешь

2. я выигрываю – ты проигрываешь

3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь+

4. ты выигрываешь – я выигрываю

**15. Агрессивный стиль общения:**

1. я выигрываю – ты выигрываешь

2. я выигрываю – ты проигрываешь+

3. я проигрываю – ты выигрываешь/проигрываешь

4. ты выигрываешь – я выигрываю

**16. Способность индивидуума предъявлять требования и запросы во взаимодействии с социальным окружением и добиваться их осуществления – это:**

1. уверенность в себе+

2. самооценка

3. конгруэнтность

4. я-концепция

**17. Способность разрешать себе иметь запросы и требования, осмеливаться их проявлять и обладание навыками их осуществления – это:**

1. самооценка

2. конгруэнтность

3. я-концепция

4. уверенность в себе+

**18. Внутреннее психологическое состояние человека, определяющее стиль его поведения, указывающее на силу характера, определённость и надёжность человека – это:**

1. конгруэнтность

2. я-концепсия

3. уверенность в себе+

4. самооценка

**19. Перечень ситуации, когда не хватает уверенности:**

1. сделать замечание, высказать недовольство

2. противостоять манипуляции

3. сказать комплимент

4. все ответы правильные+

**20. К перечню ситуаций, когда не хватает уверенности, не относят:**

1. поблагодарить за обслуживание в ресторане+

2. разрешить конфликт

3. отстоять своё право на что-либо

4. не поддаваться уговорам приятных тебе людей

**Тест 3.**

**1. Виды коммуникации:**

1. первичные и вторичные

2. главные и второстепенные

3. вербальные и речевые

4. вербальные и невербальные+

**2. Вербальные коммуникации – это:**

1. язык телодвижений и параметры речи

2. устные и письменные+

3. знаковые и тактильные

4. нет правильного ответа

**3. Способы обеспечения коммуникации:**

1. слушание+

2. чтение

3. письмо

4. все ответы правильные

**4. К межличностным барьерам коммуникации не относят:**

1. барьеры восприятия

2. искажение сообщения+

3. семантические барьеры

4. невербальные барьеры

**5. К организационным барьерам не относят:**

1. неумение слушать+

2. информационная перегрузка

3. неудовлетворительная структура

4. искажение сообщения

**6. К умению говорить не относят:**

1. ориентироваться в общении на реакцию собеседника

2. оценивать уровень мышления собеседника

3. точно формулировать свои мысли

4. использовать нерефлексивное слушание+

**7. К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не относят:**

1. искусное использование методов внушения и убеждения

2. создание атмосферы взаимного доверия

3. умение заинтересовать собеседника

4. умение навязать свою точку зрения собеседнику+

**8. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:**

1. аккуратность

2. обширные интересы

3. вежливость

4. отсутствие ассертивности+

**9. Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:**

1. твёрдая память

2. эмоциональность

3. интроверсия+

4. гибкий ум

**10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:**

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям+

2. никаких скороговорок

3. держите паузу

4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

**11. Как произносить речи, не подчиняющие аудиторию:**

1. поднявшись на трибуну, сразу начинайте+

2. оратором может быть человек любого темперамента

3. пользуйтесь средствами невербальных коммуникаций

4. приводите во время выступления много интересных примеров

**12. К эффективным приёмам слушания не относят:**

1. активная поза слушающего

2. умение задавать уточняющие вопросы

3. активное слушание

4. нерефлексивное слушание+

**13. Виды слушания:**

1. активный и пассивный

2. рефлексивный и нерефлексивный+

3. уверенный и неуверенный

4. контактный и неконтактный

**14. К рефлексивному слушанию не относят:**

1. выяснение

2. резюмирование

3. перефразирование

4. молча внимательно слушать собеседника+

**15. Как быть внимательным во время беседы?**

1. не доминируйте во время беседы

2. не давайте волю эмоциям

3. смотрите на собеседника+

4. не принимайте позы обороны

**16. Как избавиться от агрессивности во время разговора?**

1. сдерживайтесь в меру

2. если устали, извинитесь

3. задавайте вопросы

4. не спешите возражать+

**17. Как преодолеть пассивность во время беседы?**

1. не отмалчивайтесь+

2. уважайте желание оппонента говорить

3. старайтесь не перебивать собеседника

4. заранее не делайте выводов

**18. Что не относят к правилам эффективного слушания?**

1. перестаньте говорить

2. будьте терпеливы

3. задавайте вопросы

4. планируйте беседу+

**19. Слушатель оценивает у оратора следующее:**

1. Как вы держитесь на трибуне?

2. Как вы говорите?

3. Как вы одеты?

4. Все ответы правильные+

**20. К невербальным средства коммуникации не относят:**

1. нерефлексивное слушание+

2. взгляд

3. тактильный контакт

4. рефлексивное слушание

**Критерии оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| Процент выполнения | Количество баллов |
| Более 90% | 5 |
| 80 – 90% | 4 |
| 60 – 79% | 3 |
| Менее 60% | 2 |

**Задания для текущего контроля**

**2) Практические задания для текущего контроля освоения дисциплины**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1**

**1. «Переселение душ»**

Если б был верен тезис о переселении душ, во что или в кого вы хотели бы воплотиться в следующей жизни?

**2. «Сводка погоды»**

Описать своё настроение в форме сводки погоды

**3. «Девиз»**

Практически у каждого из нас есть высказывание, цитата или фраза, которые способны поддержать нас в трудную минуту. Какое высказывание, фраза или крылатое выражение вы бы взяли для своего девиза?

**4. «Кто я?»**

Ответить на этот вопрос 5 раз

**5. «Волшебный круг»**

Начертите круг, в центре окружности «Я» и от него еще 4 круга.

В каждом круге пропишите качества, качества могут быть не только положительными, но и отрицательными.

Напишите 3-4 качества в каждом круге:

1) Качества, которые проявляются ежедневно;

2) Качества, проявляющиеся часто, но не каждый день;

3) Качества, которые проявляются редко;

4) Качества, которых у вас нет, но вы бы хотели приобрести

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2**

**«Коммуникативные сигналы»**

Для того чтобы вступить в контакт и быть услышанным, человек использует три вида коммуникативных сигналов: вербальные (речевые), невербальные (жесты, мимика, расположение и др.), паралингвистические (особенности голоса, интонации, использование отдельных слов). От того, насколько правильно мы используем эти сигналы, зависит успех выступления, качество разговора, позитивное или негативное восприятие нас слушателями.

При первом контакте, люди доверяют на 55% паралингвистическим

сигналам, на 38% невербалике и на 7% речи выступающего.

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

1. Отчетливое приветствие;

2. Начало выступления, обозначенный конец (вывод из вышесказанного)

3. Оригинальность выступления, использование примеров.

**Невербальные сигналы:**

1. Мимика живая, естественно изменяющееся выражение лица; доброжелательная улыбка;

2. Контакт глаз (3-5 секунд, частота контакта – не реже 1 раза в минуту);

3. Жесты: умеренные, отсутствие «крестов» (закрытые позы, скрещенные руки, ноги), не допускаются резкие, размашистые движения).

**Паралингвистические сигналы:**

1. Отчетливый голос, но не резкий;

2. Доброжелательные интонации;

3. Быстрота речи: умеренная.

**Вопросы:**

1. Какие вербальные сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?

2. Какие невербальные сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?

3. Какие паралингвистические сигналы, располагающие к контакту вы можете назвать?

**Задание «Выступление без подготовки»**

Цели: отработка умения вступать в контакт, выступать перед аудиторией, диагностика участниками своего уровня коммуникабельности.

Продолжительность выступления 2-3 минуты.

О предмете выступления участник узнает за несколько секунд до выступления (вытащить карточку из рук ведущего).

Участнику предоставляется выбор начала выступления: он может выйти, а затем зайти в аудиторию и начать свое выступление, или может начать выступление сразу и т.д.

Выбирается один участник для выступления. Задача выступающего: установить контакт с аудиторией, заинтересовать своим рассказом. Задачи зрителей: наблюдение за выступлением, морально-эмоциональная поддержка после выступления (аплодисменты).

Важное условие: Каким бы ни было выступление, после его окончания участники хлопают выступающему.

Обсуждение результатов (вопросы задаются сначала самому участнику, затем всей группе):

1) Какие впечатления от выступления, какие чувства вы испытываете сейчас?

2) Удалось ли установить контакт с аудиторией? Если нет, почему? Если, да, с помощью чего?

3) Куда вы смотрели во время выступления? Был ли контакт глаз?

4) Какими были мимика, жесты, темп речи?

5) Каким был голос: робкий, решительный, четкий?

6) Было ли ваше выступление ярким, выразительным?

7) Было ли начало и конец выступления?

8) Представились ли вы, когда вошли?

9) Был ли рассказ выступающего интересным? (использовались ли примеры, юмор, интересные факты?)

Слова для выступления:

Информационное совещание;

Деловые переговоры;

Выступление с докладом

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3**

**«Ассертивное поведение. Эффективные техники отказа»**

Цели: обучение эффективному общению и умению договариваться, неагрессивно отстаивать свою позицию. Возможность сравнения вариантов уверенного, неуверенного, агрессивного отказа. Овладение умениями уверенного, аргументированного отказа в ситуациях выбора.

В течение 10 минут вам необходимо придумать как можно больше аргументов для отказа в ситуации.

Ситуации:

1. Дать списать;

2. Обмануть собеседника;

3. Одолжить телефон.

Обсуждение:

- Легко ли было отказываться? Что чувствовали, когда говорили «нет»?

**«Ответ: «нет»**

Один участник играет роль человека, на которого оказывают давление, и он должен найти выход из создавшегося положения, говоря «нет». Остальные могут изображать роль подстрекателей, которые оказывают давление.

1. Твой друг предлагает тебе:

- прогулять занятия;

- сделать кому-нибудь пакость.

2. Незнакомый человек уговаривает тебя:

- пойти с ним в клуб;

- рассказать о себе.

3. Группа друзей хочет, чтобы:

- ты тихо ушел ночью из дома, и встретиться с ними;

- ты с ними выпил.

Как сказать «НЕТ»

1. Спасибо, нет (твердо и решительно);

2. Честно скажите о вашей позиции: «Нет, я не хочу, не буду!»

3. Обоснуйте свою позицию. Предложите альтернативу.

4. Переведите разговор на предлагающего. Выясните, зачем ему это нужно.

5. Поменяйте тему.

6. Отойдите от этого человека.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4**

Как вы думаете, какая цель на сегодняшнее занятие у нас? Подумайте, и запишите ее в свою таблицу.

Знакомство

Сегодня нам предоставляется прекрасная возможность, обычно не допустимая в реальной жизни, - выбрать себе имя. Ведь часто бывает: кому-то не очень нравится имя, данное ему родителями; кого-то не устраивает форма обращения, привычная для окружающих, - скажем все вокруг зовут девушку «Юлька», а ей хочется, чтобы к ней обращались «Юлечка»; некоторым по душе, если их называют, но по отчеству, без имени – Михайловна. А кто-то в тайне мечтает об имени, которое носит его кумир.

У Вас есть 30 секунд для того, чтобы подумать и выбрать для себя имя на время занятия и написать его на листке (бейджике).

Все остальные и ведущий, в течение всего занятия будут обращаться к Вам только по этому имени. Пишите то имя, с которым Вы будете чувствовать себя комфортно.

Упражнение № «Имя и эпитет»

Группа рассаживается по кругу и каждый по очереди представляется остальным, называя свое имя и эпитет. Это прилагательное должно начинаться с той же буквы, что и имя, позитивно характеризовать человека и по возможности содержать преувеличение (гениальный Гена).

Участник должен сначала повторить имя и эпитет предыдущего выступающего, затем назвать свою комбинацию.

**Вопросы для обсуждения:**

Какие эпитеты меня впечатлили?

Какие имена мне было трудно запомнить?

К кому я теперь испытываю интерес?

В любой группе существуют правила, по которым она работает или придерживается. И я предлагаю ряд определенных правил, можете также и вы предложить свои правила, которых мы будим с вами придерживаться. Правила это нормы, которые значительно сокращают потери времени, позволяют продуктивно работать над собой и помогают достичь главной цели занятия.

**Правила групповой работы**

1. Обращаться друг к другу по имени;

2. Принцип доброжелательности. Принимать себя и других, такими, какие мы есть. Мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно;

3. Быть искренними;

4. Избегать оценок друг друга;

5. Активное участие в происходящем;

6. 1 микрофон. Уважение к говорящему. Этим правилом напоминаем, что перебивать друг друга, даже при обсуждении не допустимо;

7. Каждому члену группы – как минимум одно хорошее и доброе слово;

8. «Правило круга». Конфиденциальность всего происходящего в группе. Информация, озвученная во время занятия не будет вынесена за пределы круга;

9. Общение по принципу «здесь и сейчас». Во время работы участники обсуждают только те вопросы, которые значимы именно в данный промежуток времени;

10. Отключить мобильный телефон, либо поставить в беззвучный режим;

**Правило активности.** Все участники принимают активное участие в обсуждении, выполнении заданий;

Я высказывания. Высказывать свое личное мнение, выражая его во фразах, которые начинаются со слов: «Я считаю…», «Я думаю…», «Мне это не понятно…»

**Упражнение «Ловец блага»**

Цель: развивать умения позитивного отношения к жизненным ситуациям.

(Звучит тихая инструментальная музыка.)

**Инструкция**

Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся. Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

Вы собираетесь на работу, погода встречает Вас проливным дождем.

Вы опаздываете на работу, прибегаете на остановку, а автобус перед «Вашим носом» уезжает.

У вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в каникулы.

Вас не поздравила с праздником подруга/друг.

*Комментарии для ведущего*

Участники пишут для каждой ситуации свои положительные моменты. Каждый по очереди проговаривает эти моменты. Участнику, указавшему более 5 положительных моментов в каждой предложенной ситуации, вручается медаль: «Ловец блага»!

**Упражнение «Кинопроба»**

Цель: развитие чувства собственной значимости.

Составьте список из 3-5 вещей, событий, достижений в своей жизни, которыми вы гордитесь.

Выберите в своем списке одно достижение, которым Вы гордитесь больше всего.

Встаньте и скажите всем: «Я не хочу хвастаться, но ...» и дополните словами о своем достижении.

Вопросы для обсуждения:

Что вы чувствовали, делясь своими достижениями?

Как вам кажется – другие испытывали то же, что и вы, когда выступали? Почему?

**«Какая всё же у меня и у тебя есть прелестная штучка»**

Вы все принесли с собой вещь, которая вам дорога, возможно, вы выбрали ее лично, либо вам ее подарили. Покажите эту вещь и расскажите о ней.

**«Расскажи о…»**

Каждый из участников берет в руки свой предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе.

**«Твоя прелесть»**

Необходимо рассказать о предмете, который вам понравился, про который вы могли бы сказать «Твоя прелесть». В течение нескольких секунд расскажите, чем именно этот предмет понравился вам. Чем этот предмет может понравиться другим.

**«Зато ты…»**

Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один свой недостаток. Далее передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листке «ЗАТО ТЫ…» и далее какое-то положительное качество этого человека.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5**

**«Двое рисуют одним карандашом»**

Участники объединяются в пары. У каждой пары лист бумаги и карандаш.

Задание: партнеры в парах, не договариваясь заранее, молча, держа вдвоем один карандаш, должны нарисовать на листе бумаги произвольный рисунок.

Вопросы:

1. Что вы нарисовали?

2. Как вы решали, кто будет лидировать?

3. Был ли один лидер или лидерство переходило от одного партнера к другому?

**3) Реферат**

Реферат – это один из видов научно-исследовательской работы студентов, выполняемый с **целью** аналитического изложения изученных источников информации по выбранной тематике с формулировкой собственных выводов.

Общим **требованием** к научному тексту, которому должен отвечать и реферат, является полнота, глубина изложения, точность, краткость, оригинальность. Под **полнотой** принято понимать изложение проблемы в полном объёме, содержащее в себе необходимые сведения. **Глубина изложения** – это степень проникновения в сущность явления, идеи. Под **точностью текста** принято понимать соответствие утверждений автора объективной действительности, чёткость терминологии, понятий и категорий, выделение существенных признаков анализируемых явлений или теоретических положений. Под **краткостью** понимается сжатое изложение. Это отсутствие несущественных фактов, деталей, аргументов, излишних цифр и т. д. Под **оригинальностью** текста понимается такое изложение материала, которое свидетельствует о самостоятельности мысли, суждений студента.

**Доклад**

Подготовка докладов и сообщений осуществляется студентами с **целью** формирования навыков исследовательской работы, устной и письменной речи, стимулирования познавательного интереса к дисциплине. В докладе должно раскрываться содержание излагаемой темы или проблемы.

**Структура** доклада включает в себя вступление, изложение основной проблемы, заключение.

**Вступление** помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:

- название доклада;

- сообщение основной идеи и её актуальности;

- современную оценку предмета изложения;

- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;

- акцентирование оригинальности подхода.

**Основная часть**, в которой выступающий должен раскрыть суть темы (проблемы), обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

**Заключение** – это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме. В заключении обязательно необходимо отразить своё отношение к изученной проблеме и её содержанию.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

**Требования к устной речи**:

– правильность;

– точность;

– выразительность;

– уместность употребления языковых средств;

– простота и краткость;

– интонационная красота речи (логическая, эмоционально-экспрессивная).

**Темы рефератов, докладов**

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Виды делового общения.
5. Управление деловым общением.
6. Реформы в России и проблемы общения молодого поколения и работодателей.
7. Культура речи в деловом общении.
8. Культура дискуссии.
9. Особенности речевого поведения.
10. Культура устной и письменной речи делового человека в современной России.
11. Основы невербального общения.
12. Этические нормы телефонного разговора.
13. Культура делового письма.
14. Правила подготовки публичного выступления.
15. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
16. Правила проведения собеседования.
17. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
18. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
19. Правила конструктивной критики.
20. Типология конфликтных личностей и способы общения с ними.
21. Этикет и имидж делового человека.
22. Деловая репутация работника и её формирование в условиях современного российского общества.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Внешний облик делового человека.
25. Особенности внешнего облика деловой женщины.
26. Поведение в общественных местах.
27. Технология и этика ведения переговоров.

**Критерии оценки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Критерии** |
| «Отлично» | Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 20-25 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом.  Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы. В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении.  Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи, выводы самостоятельны и оригинальны.  Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит все упомянутые в основном тексте документы и литературу и оформлен согласно ГОСТ. |
| «хорошо» | Содержание работы соответствует теме, объем укладывается в заданные рамки: 10–15 страниц. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, везде, где необходимо, сопровождается сносками на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), оформленными надлежащим образом.  Структура состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы.  В тексте представлен анализ основных проблем, заявленных во Введении.  Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Средняя степень самостоятельности и оригинальности представленного материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют серьезные стилистические и орфографические ошибки в тексте. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования и соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит все упомянутые в основном тексте документы и литературу, в оформлении имеются незначительные ошибки. |
| «удовлетворительно» | Содержание работы соответствует теме, объем несколько больше или меньше заданного. Текст отформатирован согласно основным рекомендациям, не везде, где необходимо, есть сноски на источники и литературу (в том числе Интернет-ресурсы), которые оформлены с некоторыми ошибками.  Структура работы состоит из титульного листа, Содержания (в нем указаны все основные разделы работы с номерами страниц), основных разделов, Заключения, Списка использованных источников и литературы.  Не все заявленные во Введении проблемы проанализированы в основном содержании.  Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины. Выводы самостоятельны, но присутствуют стилистические, пунктуационные, орфографические ошибки. Заключение содержит основные выводы по результатам исследования, частично соответствует поставленной во Введении цели. Список источников и литературы содержит не все упомянутые в основном тексте документы и литературу (больше или меньше наименований), в оформлении имеются ошибки. |
| «неудовлетворительно» | Работа не соответствует предъявленным критериям |

**4) Практические задания**

**Задание 1**

Упражнение на систематизацию невербальных сигналов

Попытайтесь классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!”
2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?”
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.
7. Он идет к окну и закрывает его.
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
10. Он иронично сказал: “Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль!”.

**Задание 2**

1. Напишите небольшой текст, включив в них профессиональные слова, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения. На каждое слово по одному предложению, но можно включать несколько слов в одно предложение. Имидж, фрустрация, эмпатия, консенсус, реноме, инновационность, креативность, паблисити, фасцинация, корректность, аттракция, лояльность, манипулятор, суггестия, девальвация, инвестиции, дивиденды, бартер, себестоимость, капитал, маркетинг, конкуренция, сервис, дилер, брокер, спонсор, стагнация, субсидия, супермаркет, реклама, рейтинг.
2. Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами (обратитесь, если нужно, к толковому словарю). Адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза, девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор, экспертиза, эксклюзивный, номинация, маркет, сертификат, санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис, корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум, инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнер.
3. Назовите формы приветствия и прощания, принятые в деловом общении.
4. Назовите вежливые формы обращения с просьбой. Найдите формулы просьбы, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.
5. Назовите вежливые формы отказа. Найдите формулы отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.
6. Приведите примеры организации рабочего места для проведения презентации.
7. Приведите примеры организации рабочего места для проведения переговоров.
8. Приведите примеры организации рабочего места для проведения деловых совещаний.
9. Приведите примеры организации рабочего места руководителя.
10. Приведите примеры организации рабочего места помощника руководителя.
11. Составьте памятку секретаря для правильного общения по служебному телефону. Назовите основные фразы, которых следует избегать при телефонном общении.
12. Составьте основные правила официально-делового стиля в одежде для мужчины.
13. Составьте основные правила официально-делового стиля в одежде для женщины.
14. Назовите основные технологии саморегуляции в условиях профессионального стресса.

**Промежуточная аттестация**

**Вопросы для дифференцированного зачета**

1. Понятие профессиональной этики, происхождение и сущность профессиональной этики.
2. Функции профессиональной этики.
3. Принципы профессиональной этики и профессионального этикета.
4. Понятие нравственной культуры. Основные составляющие. Культура общения и поведения.
5. Роль профессиональной этики в деловом общении.
6. Деловое общение: понятия и средства делового общения.
7. Виды, уровни и формы делового общения. Субординация.
8. Функции делового общения.
9. Структура общения; основные составляющие вербальной коммуникации.
10. Структура общения; основные составляющие невербальной коммуникации.
11. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное и невербальное.
12. Основные виды речи.
13. Основные требования этикета к культуре речи делового человека.
14. Содержание и механизм общения; коммуникативная сторона общения.
15. Содержание и механизм общения; интерактивная сторона общения.
16. Содержание и механизм общения; перцептивная сторона общения.
17. Невербальный канал общения: использование и применение.
18. Взгляд, как одно из важнейших составляющих невербального общения.
19. Психологические барьеры общения.
20. Социальные барьеры общения.
21. Тактика манипулирования в процессе делового общения.
22. Приемы психологического воздействия на собеседника. Типы собеседников.
23. Основные типы собеседников в процессе делового общения. Характеристика доминантного и недоминантного собеседника.
24. Этикет как показатель нравственной культуры.
25. Общая подготовка к выступлению при деловом общении. Структура выступления.
26. Ведение деловых переговоров. Общие правила этикета при ведении деловых переговоров.
27. Основные правила делового этикета. Нормы обращения, приветствия, знакомства.
28. Основные правила деловой переписки.
29. Культура телефонного разговора, как важное составляющее делового этикета.
30. Основные требования этикета к внешнему облику, манере поведения делового человека.
31. Основные дресс-коды в деловой сфере.
32. Особенности этикета деловой женщины.
33. Особенности этикета делового мужчины.
34. Особенности этикета руководителя.
35. Особенности этикета секретаря.
36. Сущность делового конфликта в общении и пути его преодоления.
37. Сущность и содержание конфликтной ситуации.
38. Классификация и типология конфликта.
39. Динамика конфликта. Характеристика его основных этапов.
40. Пути выхода из конфликтных ситуаций.
41. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
42. Элементы делового этикета: визитки.
43. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
44. Этикет деловой переписки.
45. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
46. Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
47. Элементы делового этикета: общение по мобильному телефону.
48. Разновидности и особенности проведения деловых приемов.
49. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки).
50. Элементы делового этикета: презентации.
51. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
52. Элементы делового этикета: деловые командировки.
53. Элементы делового этикета: сувениры и подарки.
54. Элементы делового этикета: комплименты.
55. Нормы делового этикета для проведения совещания.
56. Нормы делового этикета для проведения переговоров.
57. Нормы делового этикета для проведения пресс-конференций.

**Критерии оценки**

«5» (отлично) – уровень выполнения требований значительно выше удовлетворительного: отсутствие ошибок, использование дополнительного материала, полнота и логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения; не более одного-двух недочетов; логичность и полнота изложения.

«4» (хорошо) – уровень выполнения требований выше удовлетворительного: использование дополнительного материала, полнота и логичность раскрытия вопроса; самостоятельность суждений, отражение своего отношения к предмету обсуждения. Наличие 2-3; незначительные нарушения логики изложения материала; использование нерациональных приемов решения учебной задачи; отдельные неточности в изложении материала;

«3» (удовлетворительно) – достаточный минимальный уровень выполнения требований, предъявляемых к конкретной работе; не более 4-6 ошибок; отдельные нарушения логики изложения материала; неполнота раскрытия вопроса;

«2» (неудовлетворительно) – уровень выполнения требований ниже удовлетворительного: наличие более 6 ошибок; нарушение логики, неполнота, нераскрытость обсуждаемого вопроса, отсутствие аргументации либо ошибочность ее основных