

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан экономического  
факультета

профессор К. Э. Тюпаков  
23 мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Коммуникативистика**

**Специальность**  
**38.05.01 Экономическая безопасность**

**Специализация**  
**«Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»**

**Уровень высшего образования**  
**специалитет**

**Форма обучения**  
**очная и заочная**

**Краснодар**  
**2022**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативистика» разработана на основе ФГОС ВО 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 14.04.2021 г., № 293.

Автор:

канд. психол. наук,  
доцент



М. Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 18.04.2022 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
д-р ист. наук, профессор



В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета от 18.04.2022 г., протокол № 11.

Председатель  
методической комиссии  
д-р экон. наук, профессор



А. В. Толмачев

Руководитель  
основной профессиональной  
образовательной программы  
д-р экон. наук, профессор



А. Б. Мельников

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины

**Целью** освоения дисциплины «Коммуникативистика» является ознакомление будущих специалистов с особенностями социально-коммуникативных процессов, коммуникационными системами и их функционированием в обществе, с методологическими, теоретическими и методическими основами теории коммуникации, а также развитие умений и навыков применения современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия.

### **Задачи дисциплины:**

- сформировать способность выбирать стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, вести деловую переписку;
- сформировать способность использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач;
- сформировать навыки слушания и понимания идей других людей, конструктивной критики для развития интегративных умений сотрудничества в академической коммуникации общения.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

**В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:**

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

## 3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Коммуникативистика» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности».

## 4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
<b>Контактная работа</b>	<b>47</b>	<b>13</b>
в том числе:		
аудиторная по видам учебных занятий	46	12

лекции	16	4
практические	30	8
внеаудиторная	1	1
зачет	1	1
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>61</b>	<b>95</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
В том числе практической подготовки	-	-

## 5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 3 семестре очной формы обучения; на 2 курсе, в 3 семестре заочной формы обучения.

### Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	<b>Теоретические концепции коммуникации</b> 1.Предмет теории коммуникации. 2.Моделирование как метод изучения процесса коммуникации. 3. Информационно-коммуникационные технологии для сотрудничества в коммуникации	УК-4.1 УК-4.2	2	2	-	2	-	8
2	<b>Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации</b> 1.Человеческая речь как источник информации и средство взаимодействия. 2.Стили письма и речи в деловом взаимодействии и переписке	УК-4.1 УК-4.3	2	2	-	4	-	8

	3.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. такесика. проксемика в коммуникации. 4. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностной и деловой коммуникации.							
3	<b>Конфликты в коммуникации</b> 1.Сущность конфликта, его структура и формы 2. Динамика конфликта 3. Причины конфликтов, их основные типы.	УК-4.1 УК-4.4	2	2	-	4	-	8
4	<b>Социальная перцепция и интеракция в коммуникации.</b> 1.Понятие социальная перцепция. Ошибки восприятия. 2. Явление социальной стереотипизации. Понятие «Установка» в коммуникации. 3.Человеческая природа и культурные различия. 4. Феномен внушения и убеждения в коммуникации.	УК-4.3 УК-4.5	2	2	-	4	-	8
5	<b>Репрезентативная система в деловой коммуникации</b> 1.Синтоническая модель общения. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система. 2. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. 3. Раппорт. 4. Ресурсного состояния личности.	УК-4.1 УК-4.4	2	2	-	4	-	8
6	<b>Дискуссии, полемики, дебаты в академической коммуникации общения</b> 1.Спор - как характеристика процесса обсуждения проблем. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные 2.Дискуссия.Разновидност и дискуссии 3.Полемика. Дебаты 4.Правила критики в ака-	УК-4.1 УК-4.4	2	2	-	4	-	8

	демократической коммуникации общения.							
7	<b>Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач</b> 1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы 4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе коммуникации.	УК-4.1 УК-4.4	2	2	-	4	-	8
8	<b>Публичное выступление в деловом общении</b> 1. Виды речи. 2. Подготовка публичного выступления 3. Как завоевать и удерживать внимание аудитории. 4. Культура речи делового человека	УК-4.1 УК-4.4	2	2	-	4	-	9
<b>Итого</b>				<b>16</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>61</b>

### Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Самостоятельная работа
1	<b>Теоретические концепции коммуникации</b> 1. Предмет теории коммуникации.	УК-4.1 УК-4.2	2	0,5	-	1	-	11

	<p>2. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации.</p> <p>3. Информационно-коммуникационные технологии для сотрудничества в коммуникации</p>							
2	<p><b>Вербальные средства в деловой коммуникации</b></p> <p>1. Человеческая речь как источник информации и средство взаимодействия.</p> <p>2. Стили письма и речи в деловом взаимодействии и переписке</p> <p>3. Слушание в академической коммуникации.</p> <p>4. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностной и деловой коммуникации.</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.3</p>	2	0,5	-	1	-	12
3	<p><b>Невербальные средства в академической коммуникации</b></p> <p>1. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии.</p> <p>2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в коммуникации.</p> <p>3. Интерпретация и контроль невербального поведения.</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.4</p>	2	0,5	-	1	-	12
4	<p><b>Социальная перцепция и интеракция в коммуникации.</b></p> <p>1. Понятие социальная перцепция. Ошибки восприятия.</p> <p>2. Явление социальной стереотипизации. Понятие «Установка» в коммуникации.</p> <p>3. Межкультурная коммуникация. Основные концепции, различия в коммуникации, культуре и ценностях..</p> <p>4. Феномен внушения и убеждения в коммуникации.</p>	<p>УК-4.3</p> <p>УК-4.5</p>	2	0,5	-	1	-	12
5	<p><b>Репрезентативная система в деловой коммуникации</b></p> <p>1. Синтоническая модель общения. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система.</p> <p>2. Конгруэнтность как условие</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.4</p>	2	0,5	-	1	-	12

	<p>эффективности общения личности.</p> <p>3. Раппорт.</p> <p>4. Ресурсное состояния личности.</p>							
6	<p><b>Дискуссии, полемики, дебаты в академической коммуникации общения. Конфликт в коммуникации.</b></p> <p>1. Конфликт в коммуникации</p> <p>1. Спор - как характеристика процесса обсуждения проблем.</p> <p>Дискуссия. Разновидности дискуссии</p> <p>3. Полемика. Дебаты</p> <p>4. Правила критики в академической коммуникации общения.</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.4</p>	2	0,5	-	1	-	12
7	<p><b>Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач</b></p> <p>1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.</p> <p>2. Технология манипуляции.</p> <p>3. Манипулятивные приемы</p> <p>4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе коммуникации.</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.4</p>	2	0,5	-	1	-	12
8	<p><b>Публичное выступление в деловом общении</b></p> <p>1. Виды речи.</p> <p>2. Подготовка публичного выступления</p> <p>3. Как завоевать и удержать внимание аудитории.</p> <p>4. Культура речи делового человека</p>	<p>УК-4.1</p> <p>УК-4.4</p>	2	0,5	-	1	-	12
<b>Итого</b>				<b>4</b>		<b>8</b>		<b>95</b>

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Коммуникативистика и управление конфликтами: метод. рекомендации для организации контактной и самостоятельной работы, обучающихся по



специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»/ сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 51 с. – Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh EHB MU Kommunikativistika i upr.ko nf.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_EHB_MU_Kommunikativistika_i_upr.ko nf.pdf)

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОПВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
<b>УК-4</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
1, 2, 3	Иностранный язык
3	<i>Коммуникативистика</i>
А	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

\*Номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>					
УК -4.1 Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Устный опрос (знания)  Научная дискуссия (знания, умения)  Доклад (знания, умения)  Тест (знания, умения, навыки)  Кейс-задание (умения, навыки)
УК -4.2	Уровень зна-	Минимально	Уровень зна-	Уровень зна-	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках	ний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	ний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	ний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Рубежная контрольная работа (знания, умения, навыки)  Вопросы, задания и тесты для проведения зачета, экзамена (знания, умения, навыки)
УК -4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	
УК -4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия					
УК -4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык и обратно	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	

### **7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО**

*Компетенция: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4)*

*Индикаторы достижения компетенции: Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами (УК -4.1)*

*Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках (УК -4.2)*

*Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках (УК -4.3)*

*Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они проти-*

*воречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия (УК -4.4)*

*Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(-ых) на государственный язык и обратно (УК -4.5)*

## **Оценочные средства для текущего контроля**

### **Темы докладов с презентациями (приведены примеры)**

1. Современные проблемы развития коммуникативистики.
2. Коммуникативная компетентность в профессиональной сфере.
3. Современные системы коммуникации: методы и технологии.
4. Человеческая речь как источник информации.
5. Убедительность и эффективность речи.
6. Подтекст в деловых коммуникациях.
7. Самопрезентация в электронных коммуникациях.
8. Личностные коммуникационные потребности. Групповые коммуникационные потребности (информационный подход).
9. Виды публичных обсуждений при разногласиях и их коммуникативные особенности (спор, дискуссия, полемика, диспут).
10. Особенности электронной деловой коммуникации.
11. Препятствия межкультурной коммуникации, стереотипы восприятия межкультурных различий, проблема культурной диффузии.
12. Коммуникативные стили и их роль в общении.
13. Современные проблемы развития конфликтологии.
14. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
15. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
16. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
17. Методика Я сообщения в конфликтном общении.
18. Условия и способы предупреждения конфликтов.
19. Технология управления своим поведением в конфликте.
20. Психология конструктивной критики.

### **Темы научных дискуссий (круглых столов)**

*Тема 1. Воздействие информационных и коммуникационных технологий на личность и общество в целом.*

*Тема 2. Проблема межкультурной коммуникации в условиях глобализации*

*Тема 3. Возможности прогнозирования конфликтов в организации*

### **Вопросы для устного опроса (приведены примеры)**

1. Предмет теории коммуникации.

2. Моделирование как метод изучения процесса коммуникации.
3. Информационно-коммуникационные технологии для сотрудничества в коммуникации
4. Человеческая речь как источник информации и средство взаимодействия.
5. Стили письма и речи в деловом взаимодействии и переписке
6. Слушание в академической коммуникации.
7. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностной и деловой коммуникации.
8. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии.
9. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в коммуникации.
10. Интерпретация и контроль невербального поведения.
11. Понятие социальная перцепция. Ошибки восприятия.
12. Явление социальной стереотипизации. Понятие «Установка» в коммуникации.
13. Межкультурная коммуникация. Основные концепции, различия в коммуникации, культуре и ценностях.
14. Феномен внушения и убеждения в коммуникации.
15. Синтоническая модель общения. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система.
16. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности.
17. Раппорт.
18. Ресурсное состояния личности.

### **Тесты (приведены примеры)**

*1 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это*

- а) барьеры
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

*2 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения*

- а) стилистический
- б) фонетический
- в) семантический
- г) логический
- д) интеллектуальный
- е) социальный

*3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

- а) политические, физические, экономические
- б) социальные, психологические, естественные
- в) нейтральные, личностные, общественные
- г) моральные, ценностные, мотивационные

*4 В случае возникновения коммуникативного барьера информация*

- а) наполняется новым содержанием
- б) теряет изначальный смысл
- в) обесценивается
- г) остается без изменений
- д) изменяется на все 100%

*5 Фонетический барьер связан с*

- а) социально-культурным различием между партнерами по общению
- б) плохим настроением собеседника
- в) различиями в системах значений понятий и терминов участников общения
- г) недостатками речи
- д) преломлением информации через призму личного опыта партнера по общению

*6 Барьер, который возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению*

- а) барьер отношений
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) стилистический барьер
- г) фонетический барьер
- д) психологический барьер

*7 Барьер коммуникации, возникающий в связи с тем, что любое полученное сообщение преломляется через призму личного опыта партнера по общению (его образования, знаний, склонностей)*

- а) барьер отношений
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер субъективной интерпретации смысла информации
- г) фонетический барьер
- д) психологический барьер

*8 Стиль слушания связанный с умением внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника*

- а) активное
- б) рефлексивное
- в) эффективное
- г) добровольное

- д) нерефлексивное
- е) методичное

9 Понятие рефлексивного слушания включает

- а) пассивность, безоценочность
- б) обратную связь, активность
- в) внимательное молчание
- г) сохранение тишины
- д) сосредоточенность на партнёре

10 В рефлексивном слушании применяются следующие приёмы расшифровки смысла сообщения

- а) перефразирование, выяснение, рефлексивные вопросы, резюмирование
- б) выяснение, анализ, конкретизация,
- в) паузы, отвлечение внимания, уход от темы
- г) сохранение тишины

### **Кейс-задание (приведены примеры)**

*Тема: Постройте карту конфликта для приведенной практической ситуации.*

Карта конфликта (основные позиции)

Предмет конфликта

Объект конфликта

Микросреда конфликта

Макросреда

Субъекты конфликта

Косвенные участники конфликта

Объективные причины конфликтов

Стадия конфликта

2. На ваш взгляд, можно было ли этот конфликт спрогнозировать и предупредить, если да, то каким образом.

3. Насколько, по вашему мнению, компетентно поведение нового начальника- Синицына И.Е.

4. Есть ли у вас свой вариант решения данного конфликта?

В отделе по разработке компьютерных программ крупной компании «Логика» работает 30 сотрудников. Коллектив сложился достаточно сплоченный и дружный. Начальник отдела Иванчук В.Л. проявил себя умелым руководителем, пользуется заслуженным уважением у большинства сотрудников.

В начале года правление компании принимает решение о переводе Иванчука В.Л. на другую, более высокую должность в «Логике».

В коллективе отдела есть неформальный лидер — Петрович И.И., которого многие сотрудники, в том числе и бывший руководитель отдела, прочат на

должность нового начальника. Кроме того, в отделе есть еще несколько высококвалифицированных специалистов, чей опыт и профессионализм позволяют претендовать на руководящее место.

Однако правление компании принимает совершенно неожиданное для коллектива отдела решение: новым руководителем отдела назначается человек «со стороны», который никогда раньше не работал в данной компании. Вначале сотрудники отдела находились в состоянии удивления, поскольку никто не ожидал такого поворота событий и на этой должности уже видели одного «из своих». Постепенно состояние удивления меняется на возмущение, причем особенно сильно возмущаются те, кто предположительно мог занять это место. Новый начальник Сеницын И.Е. — специалист высокого класса, но в связи с тем, что в данной организации ранее не работал, некоторыми тонкостями в специфике работы отдела просто не владеет. С его появлением в коллективе возникает конфликтная ситуация. Многие сотрудники недовольны его назначением, а некоторые не хотят видеть «варяга» своим руководителем.

На одном из совещаний в отделе между Сеницыным И.Е. и Петровичем И.И. возник спор по вопросу качества выполняемой работы. Петрович И.И. настаивал на том, чтобы прислушались к его мнению, поскольку он давно работает в отделе и считает себя вполне компетентным в данном вопросе. На это Сеницын И.Е. ответил в том смысле, что вопрос, затрагивающий многих сотрудников, не может решаться одним человеком, даже если он очень опытный специалист. После такого совещания Петрович И.И. считал себя оскорбленным, обратился к руководству компании с просьбой о переводе его в другой отдел. За ним еще 7 человек пишут подобные заявления руководству. В коллективе разгорается открытый конфликт. Дальнейшая нормальная работа отдела становится невозможной.

### **Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)**

#### *Вариант 1*

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникация» и «общение»
2. Современные представления о значении, принципах и структуре коммуникации.
3. Особенности делового общения.

#### *Вариант 2*

1. Понятие общения.
1. 2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.
2. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

#### *Вариант 3*



1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
2. Стили письма и речи.
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

*Вариант 4*

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.
2. Вербальный и невербальный язык.
3. Символы в общении.
4. Виды коммуникаций в организации.

*Вариант 5*

1. Язык жестов в деловом общении.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении

*Вариант 6*

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
2. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции
3. Корпоративная культура. Деловой этикет.

*Вариант 7*

1. Понятие и структура конфликта.
2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.
3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

*Вариант 8*

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания
2. Обратная связь.
3. Понятие о барьерах общения.

*Вариант 9*

1. Информация в деловых коммуникациях.
2. Приемы работы с информацией в организации
3. Информационные кампании.

*Вариант 10*

1. Определение манипуляции в деловом общении: признаки, предпосылки и причины.

2.Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении. 3.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

### *Вариант 11*

- 1.Подготовка публичного выступления
2. Внешний облик оратора. Голос. Произношение. Артикуляция. Язык.
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

### *Вариант 12*

1. Понятие электронных коммуникаций.
2. Глобальная информационная сеть: интернет. Функции электронной коммуникации.
3. Коммуникационные барьеры электронной коммуникации.

## **Вопросы и задания для проведения зачета**

### **Вопросы к зачету**

1. Коммуникативистика как наука, междисциплинарный подход.
2. Понятие коммуникативного пространства и его организации.
3. Соотношение вербальных и невербальных средств коммуникации. Понятие конгруэнтности.
4. Модели коммуникации. Модель Аристотеля. Модель Ласуэлла. Циркулярная модель, модель Шеннона-Уивера. Модель Осгуда-Шрамма.
5. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
6. Основные элементы коммуникативного процесса, модель кодирования и декодирования, возникновение барьеров.
7. Психологические барьеры коммуникации.
8. Социальные барьеры в коммуникации.
9. Семантический барьер в коммуникации.
10. Стилистический барьер в коммуникации.
11. Барьер отрицательных эмоций в коммуникации.
12. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в коммуникации.
13. Интерпретация и контроль невербального поведения.
14. Особенности и эффекты межличностного восприятия.
15. Коммуникативные особенности проведения различных видов публичного обсуждения (дебаты, прения)
16. Коммуникативные и психологические особенности публичного выступления. Определение целевой установки. Подбор материала. План выступления. Внешний облик оратора. Внимание аудитории.

17. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Синтоническая модель общения. Понятие раппорта.
  18. Понятие социальная перцепция. Ошибки восприятия.
  19. Явление социальной стереотипизации. Понятие «Установка» в коммуникации.
  20. Межкультурная коммуникация. Основные концепции, различия в коммуникации, культуре и ценностях.
  21. Феномен внушения и убеждения в коммуникации.
  22. Спор как характеристика процесса обсуждения проблем. Цели ведения спора: конструктивные и деструктивные
  23. Дискуссия. Разновидности дискуссии
  24. Полемика. Дебаты
  25. Правила критики в академической коммуникации общения.
  26. Конфликт в коммуникации.
  27. Виды конфликта.
  28. Причины конфликта.
  29. Стратегии поведения в конфликте.
  30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
  31. Технология манипуляции.
  32. Манипулятивные приемы
  33. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе коммуникации.
  34. Виды речи.
  35. Подготовка публичного выступления
  36. Как завоевать и удержать внимание аудитории.
  37. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
  37. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
  38. Стили письма и речи. Научный стиль.
  39. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
  40. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
  41. Невербальные средства в деловой коммуникации.
  42. Язык жестов в деловом общении.
  43. Средства невербальной коммуникации.
  44. Деловой разговор по телефону.
  45. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.
  46. Синтоническая модель общения. Понятие «репрезентативная система».
  47. Понятие «репрезентативный тип личности»
  49. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности.
- Понятие «раппорт».
50. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.

## **Задания для проведения зачета**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Задание 10.* Составить зачин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих реше-

ний» (аудитория руководителей высшего звена)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до

конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

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

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

*Задание 18.* В последние две недели качество работы вашего заместителя значительно снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и мешает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в котором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказались на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

*Задание 19.* В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

*Задание 20.* Градоначальник обходит заключенных в одной из тюрем Харькова в годы гражданской войны:

- За что сидишь?
- За фармазон.
- Это что такое?
- Медное кольцо за золото продал,
- Ты за что?
- У фраера бочата из скулы принял.
- Ты что, не русский?
- Это карманщик, ваше благородие. Говорит, что часы из кармана у какого-то господина вытащил.

Какой стиль речи описан в отрывке?

*Задание 21.* Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложениями каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

*Задание 22.* Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа их помнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую непрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы непрерывной – вот что... (Достоевский Ф. М.).

*Задание 23.* Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

*Задание 24.* Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

В наши дни приходится сталкиваться с тем, что взаимодействие человека с окружающей его природой нередко ведет к неожиданным и нежелательным последствиям, хотя оно предполагает благие намерения. Воздвигли завод азотных удобрений, но рыжие «лисьи хвосты», тянущиеся из труб, загубили в округе растительность. Очистили с помощью гербицидов рисовое поле от сорняков, но, сбросив с полей ядовитую воду, заморили рыбу в соседней речке.

Так как же быть? Перегородить планету заборами заповедников и заказников, замедлить темпы воздействия человека на природу? Такие планы утопичны и обречены на провал. Тургенев устами одного из своих любимых героев справедливо сказал: природа не храм, а мастерская, и человек в ней работник.

*Задание 25.* Определите правильность высказываний:

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

*Задание 26.* Дать простое, популярное определение следующим словам

и составить с ними предложение:

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

*Задание 27.* Определите стратегию поведения в конфликте (вставьте ответ в пустое окно): приспособление, уход, компромисс, сотрудничество, соперничество. В чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– решение проблемы очень важно для обеих сторон;</li> <li>– у вас дружеские, доверительные взаимоотношения;</li> <li>– у вас есть время поработать над проблемой;</li> <li>– обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда результат очень важен и значим для вас;</li> <li>– когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять;</li> <li>– когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования;</li> <li>– когда у вас нет другого выбора.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете;</li> <li>– когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе;</li> <li>– когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас;</li> <li>– когда правота не на вашей стороне.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы;</li> <li>– когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения;</li> <li>– дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы;</li> <li>– когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы;</li> <li>– когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение;</li> <li>– когда другие могут разрешить конфликт более эффективно;</li> <li>– когда данный вопрос лишь симптом других проблем.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы;</li> <li>– когда требуется быстрое или временное решение;</li> <li>– когда другие подходы «не действуют», являются неэффективными;</li> <li>– когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.</li> </ul>

*Задание 28.* Вы начальник отдела. Неожиданно позвонил ваш руководитель и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и



сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы постройте беседу?

*Задание 29.* Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Как бы вы поступили на месте руководителя?

*Задание 30.* Вы работаете руководителем отдела. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу.

Ваша критика в адрес этого начальника отдела.

*Задание 31.* Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания. Как вести себя в данной ситуации?

### **Тесты для проведения зачета (приведены примеры)**

*1. Средства общения делятся на*

- а) вербальные и невербальные**
- б) мимические и пантомимические
- в) материальные и духовные
- г) искренние и фальшивые
- д) человеческие и животные

*2. К вербальным средствам общения относят*

- а) мимика
- б) поза
- в) говорение, слушание**
- г) слушание
- д) жесты

*3. Стиль языка, выражающийся в непринужденности речевых форм обращения, отсутствии официальности в обращении, широким употреблением обиходно-бытовой лексики и фразеологии*

- а) официально-деловой стиль
- б) публицистический стиль
- в) литературно-художественный
- г) разговорная речь**

*4 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это*

- а) барьеры
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

*5 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения*

- а) стилистический
- б) фонетический
- в) семантический
- г) логический
- д) интеллектуальный
- е) социальный

*6 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*

- а) политические, физические, экономические
- б) социальные, психологические, естественные
- в) нейтральные, личностные, общественные
- г) моральные, ценностные, мотивационные

*7 В случае возникновения коммуникативного барьера информация*

- а) наполняется новым содержанием
- б) теряет изначальный смысл
- в) обесценивается
- г) остается без изменений
- д) изменяется на все 100%

*8 Фонетический барьер связан с*

- а) социально-культурным различием между партнерами по общению
- б) плохим настроением собеседника
- в) различиями в системах значений понятий и терминов участников общения
- г) недостатками речи
- д) преломлением информации через призму личного опыта партнера по общению

*9. Обычно визуальный контакт происходит на этапе беседы:*

- а) при смене темы разговора
- б) во время пауз нерешительности
- в) в конце предложений**
- г) на стыке двух реплик
- д) при смене партнера по общению

*10. Взгляд собеседника обращается на партнера часто и на длительные промежутки времени в случае*

- а) недоверия к партнёру по общению
- б) наблюдательности и прозорливости как качеств личности

**в) интереса к предмету беседы**

г) дистанцирования от партнёра

д) желание получить выгоду в манипулировании партнёром

*11. Важнейшими характеристиками конфликта являются*

**а) противоречия и столкновения между сторонами**

б) эмоциональное безразличие к оппоненту

в) наличие объединяющих и разделяющих факторов

г) высказывание своего недовольства

д) наличие наблюдателей

*12. Существующие причины конфликта*

а) личностные – коллективные причины

б) нейтральные – аффективные причины

в) ошибки восприятия

**г) объективные – субъективные причины**

*13. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями*

а) фасилитация

б) убеждение

в) мотивация

г) атрибуция

**д) манипуляция**

*14. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в*

а) соблюдение партнерами установленных норм общения

б) стремления к превосходству над партнером по общению

**в) в необходимости взаимодействия партнеров**

г) стремления установить теплые и дружеские отношения

д) информационное воздействие на партнера по общению

*15. При обсуждении спорного вопроса руководитель на совещании должен*

а) высказываться первым

б) настаивать на собственной точке зрения

в) уклоняться от обсуждения конфликтного вопроса

**г) требовать использования конструктивной критики, мнения каждого**

д) переключать интерес на другую тему, чтобы погасить напряжение

*16. Основной задачей, решаемой в начале деловой беседы, является:*

а) перехват инициативы

б) подавление собеседника

**в) установление контакта**

г) выдвижение своих требований

д) ознакомить со своей точкой зрения собеседника

*17. При выстраивании аргументации в деловой беседе необходимо, в первую очередь исходить из:*

а) логической безупречности выводов

**б) достоинств вашей позиции**

в) ваших сильных сторон

г) личных особенностей собеседника

д) собственных интересов

*18. Тактика поведения в конфликте, основанная на достижении в равной степени целей партнёров, с частичными потерями для каждого*

а) сотрудничество

б) противодействие

**в) компромисс**

г) избегание

*19. Метод переговоров, который обеспечивает результат в короткий срок и позволяет придерживаться справедливости:*

а) «переговоры с позиции силы»

**б) «принципиальные переговоры»**

в) «переговоры с позиции слабости»

г) «интерактивные переговоры»

*20. Вы готовите доклад, основное содержание которого, согласно правилу включает в себя три части. Определите место основной идеи вашего выступления:*

а) вторая часть

б) третья часть

**в) вторая либо третья часть**

г) первая часть

*21. Убедительность речи определяется*

а) внешним видом говорящего

**б) в свободном владении языком**

в) умением четко и ясно выражать свои мысли

г) статусом собеседника

*22. Когда человек передает ложную информацию, то*

а) он краснеет

б) он бледнеет

**в) главным источником информации становится тело**

г) он заикается

д) его выдают бегающие глаза

*23. В общении выделяют аспекты:*

**а) содержание, цель, средства**

б) цель, правила, сущность

в) нормы, цели, направления

г) правила, средства, взаимодействие

24. Способ взаимодействия, помогающий лучше прочувствовать, эмоциональное состояние другого:

а) идентификация

б) рефлексия

**в) эмпатия**

г) стереотипизация

25. Что из перечисленного является основанием для формирования рефлексии человека

а) интерпретация поступков и чувств другого человека

б) эмоциональное вчувствование и сопереживание другому

в) попытка поставить себя на место партнёра по общению

**г) способность человека представлять то, как он воспринимается партнёром по общению**

26. Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это

**а) барьеры**

б) защиты

в) фильтры восприятия

г) установки

д) социальные стереотипы

27. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к психологическим

а) снисходительное отношение

**б) ироничный тон**

в) менторские отношения

г) нарушение этики

д) нечестность и неискренность

28. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к организационно-процедурным:

а) хвастовство

б) комплимент

в) агрессивное поведение

**г) дозирование информации**

д) негативное отношение

29. Интервьюер объективно выберет кандидата в том случае, если интервьюер

а) является руководителем предприятия

б) имеет солидный стаж работы интервьюера

**в) знает хорошо работу, на которую отбирается претендент**

г) имеет психологическое образование

д) делает вывод по кандидатуре претендента, опираясь на рекомендации с предыдущих мест работы

30. Деловое совещание представляет собой

**а) форму деловой коммуникации вопросов с целью информирования и принятия решений**

б) форму воздействия на общественное мнение

в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы

г) форму обмена информацией с деловым партнером

*31. Средством воздействия при монологической речи является*

а) краткость выступления

б) яркий имидж

**в) убедительность доказательств**

г) безупречная репутация

д) медленный темп речи

*32. Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи*

а) сокращенность

б) отсутствие вокализации

в) преобладание семантики над фонетикой

г) местоименность

**д) использование общелитературных слов и различных терминов**

е) внутренняя речь существует как кинестетический, слуховой, зрительный образ слова

*33. Назначение цитаты во время выступления*

а) заполняют паузы

**б) рассчитаны на эмоциональный отклик и в тоже время апеллируют к сознанию слушателей**

в) составляют красивую канву выступления

г) призывают слушателей к действию

д) делают доклад объемным

*34. Вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта – это*

а) профилактика конфликта

б) диагностика конфликта

**в) разрешение конфликта**

г) управление конфликтом

д) прогнозирование конфликта

*35. Силь поведения в конфликтной ситуации, заключающийся в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения называется*

**а) соперничеством**

б) компромиссом

в) сотрудничеством

г) приспособлением

*36. К выбору какой стратегии поведения в конфликте оппонента вынуждают мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; незначительность проблемы*

а) соперничество

- б) компромисс
- в) сотрудничество
- г) **приспособление**

37. На этапе завершения конфликта происходит

- а) демонстрация силы и угроза ее применения
- б) тенденция к расширению и углублению конфликта
- в) **изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта**
- г) эскалация конфликта

38. Причина конфликта - это

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
- г) **то, из-за чего возникает конфликт**

39. Образ конфликтной ситуации - это

- а) то, из-за чего возникает конфликт
- б) **субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта**
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта

б. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – это

- а) **трудовой конфликт**
- б) экономический конфликт
- в) политический конфликт
- г) национально-этнический конфликт

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся».

**Критериями оценки доклада** являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

**Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом**

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной	- соответствует полностью	2

теме, цели и задачам проекта	- есть несоответствия (отступления) - в основном не соответствует	1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает - структурировано, не обеспечивает - не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту - рассказ с обращением к тексту - чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно без уточняющих вопросов - доступно с уточняющими вопросами - недоступно с уточняющими вопросами	2 1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна - целесообразность сомнительна - не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен) - превышение без замечания - превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные - некоторые ответы нечёткие - все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно - иногда был неточен, ошибался - не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы - ответил на большую часть вопросов - не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

### **Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:**

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

### **Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса**

Оценка **отлично** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **хорошо** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **удовлетворительно** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **неудовлетворительно** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.



## **Критерии оценки рубежной контрольной работы (для заочной формы обучения)**

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания в ответах на все вопросы контрольной работы, который изучил основную, умеет свободно и правильно аргументировать принятые решения, ознакомился с дополнительной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его в ответах на вопросы контрольной работы, но допускает в ответах некоторые неточности, изучил основную литературу учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу, знаком с основной литературой учебной программы дисциплины и приводит ее в списке использованных источников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов раздела дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий, незнаком с основной литературой учебной программы дисциплины

### **Кейс-задания**

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

**Оценка «отлично»** – при наборе в 5 баллов.

**Оценка «хорошо»** – при наборе в 4 балла.

**Оценка «удовлетворительно»** – при наборе в 3 балла.

**Оценка «неудовлетворительно»** – при наборе в 2 балла.

### **Тестовые задания**

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

### **Критерии оценки научной дискуссии**

Оценка **«5» (отлично)** ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка **«4» (хорошо)** ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка **«3»(удовлетворительно)** ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка **«2» (неудовлетворительно)** ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации

### **Критерии оценки знаний при проведении зачета**

Оценка **«зачтено»** – дан полный, развернутый ответ на поставленный во-

прос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «не зачтено» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимися их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная учебная литература**

1. Двинянинова, Е. Н. Психология массовых коммуникаций: учебное пособие / Е. Н. Двинянинова. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-8158-2008-1. - Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871541> (дата обращения: 06.06.2022). – Режим доступа: по подписке

2. Кох М.Н. Коммуникативистика и управление конфликтами : учеб. пособие / М. Н. Кох, Т. В. Петренко – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 102 с. – Режим доступа:

[file:///C:/Users/%D0%92%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%86/Downloads/Kommunikativistika\\_i\\_upravlenie\\_konfliktami%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D0%92%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%86/Downloads/Kommunikativistika_i_upravlenie_konfliktami%20(1).pdf)

3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736> (дата обращения: 06.06.2022). – Режим доступа: по подписке.

### **Дополнительная учебная литература**

1. Психология общения : энциклопедический словарь / под общ. ред. А. А. Бодалёва. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Когито-Центр, 2015. - 672 с. - ISBN 978-5-89353-411-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069529> (дата обращения: 06.06.2022). – Режим доступа: по подписке

2. Ореховская, Н. А. Социальные коммуникации : учебник / Н. А. Ореховская. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2021. - 224 с. : ил. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-387-9. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1230217> (дата обращения: 06.06.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 406 с. - ISBN 978-5-394-03546-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093697> (дата обращения: 06.06.2022). – Режим доступа: по подписке.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Перечень электронно-библиотечных систем

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	Znaniy.com	Универсальная	<a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>
2.	IPRbook	Универсальная	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	<a href="https://edu.kubsau.ru/">https://edu.kubsau.ru/</a>

Перечень рекомендуемых интернет сайтов:

1. Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа: <http://publishing.socionic.info/index.php/management>

2. Психология. Журнал Высшей школы экономики Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Коммуникативистика и управление конфликтами: метод. рекомендации для организации контактной и самостоятельной работы, обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»/ сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 51 с. – Режим доступа: [https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh\\_EHB\\_MU\\_Kommunikativistika\\_i\\_upr.konf.pdf](https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_EHB_MU_Kommunikativistika_i_upr.konf.pdf)

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

#### Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

#### Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
2	Гарант	Правовая	<a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
3	КонсультантПлюс	Правовая	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>

## 12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

### Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)

1	Коммуникативистика и управление конфликтами	<p>Помещение №212 ЗР, посадочных мест — 30; площадь — 40,3м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №218 ЗР, посадочных мест — 30; площадь — 39,2м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office; специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №575 МХ, посадочных мест — 30; площадь — 41,6м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5м<sup>2</sup>; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь — 47,1 кв.м.; помещение для самостоятельной работы.</p> <p>технические средства обучения (принтер — 2 шт.; экран — 1 шт.; проектор — 1 шт.; сетевое оборудование — 1 шт.; ибп — 1 шт.; компьютер персональный — 6 шт.); доступ к сети «Интернет»;доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
---	---	--	--