

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 11.02.2026 14:26:24
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
Учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)
Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Локтионова
2026 г.



ТРЕНИНГ КОММУНИКАЦИИ
Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том
числе для подготовки к практическим занятиям,
студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
для всех форм обучения

Курск – 2026

УДК 316.48
Составитель: Т.В. Иванова

Рецензент
Кандидат психологических наук, доцент И.В. Будовская

Тренинг коммуникации: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-зап. Гос. ун-т; сост.: Т.В. Иванова, Курск, - 2026. – 36 с.

Содержит информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 23.01. 2026 г. Формат 60x84 1/16
Усл. Печ.л. 2,09 Уч.-изд.л. 1,8 Заказ № Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Тренинг коммуникации».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Таблица 1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Коммуникация как часть общения.	Структура общения: типы и виды. Уровни общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми. Коммуникативные знания, умения, навыки и компетентность личности. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Слушание в межличностном общении. Виды слушания. Барьеры эффективного общения. Обратная связь для понимания информации: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Индивидуально-психологические особенности собеседников. Коммуникативные типы собеседников. Психогометрические типы собеседников. Доминирующие типы мышления собеседников. Модели стилей обучения людей. Социальная компетентность в деловом общении.
2	Формы деловых коммуникаций	Деловая беседа: понятие, виды, функции, этапы реализации. Деловое совещание: понятие, классификация, повестка, сценарий. Презентация: способы подготовки текста, речевые модули, психологические приемы. помощь Формы и правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и

		другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.
3	Основные определения понятия «тренинг»	<p>Понятие «тренинг». Тренинг как область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Особенность тренинга как метода социального активного обучения.</p> <p>Функции тренинга. Диагностическая функция. Обучающая система тренинга. Функции обучения в тренинге: дидактическая, воспитывающая, развивающая, профессиональная. Взаимосвязь обучения и тренинга. Творческий характер обучение в тренинге. Интерактивный характер обучения в тренинге. Социальное обучение в тренинге. Тренинг как форма профессионального обучения.</p>
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	<p>Назначение тренинга, определение его понятия, цели, задачи, содержание. Виды тренингов.</p> <p>Методика построения тренингового занятия. Задачи тренера. Преимущества групповой формы работы. Состав группы, типы, цели, правила организации тренинговых групп. Организация и структура тренингового занятия. Методы работы в тренинге, виды упражнений. Сценарии тренинга. Техники ведения беседы. Основания для выбора содержания тренинга. Фазы разработки тренинговой программы.</p> <p>Активные групповые методы применяемые в СПТ (дискуссионные, игровые, сенситивные). Методы тренингового общения</p>
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	<p>Модели поведения людей. Стратегии взаимодействия в ситуации общения: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.</p> <p>Дефектное общение. Деструктивное общение. Виды поведения: подавление, манипуляция, деловое партнерство. Определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения. Партнерское деловое общение.</p> <p>Поведенческий анализ. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения. Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.</p>
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	<p>Роль тренера, задачи и содержание работы. Принципы взаимодействия с участниками группы. Негативные установки тренера при контакте с группой. Этические требования к руководителю. Имидж тренера. Стили руководства группой, варианты поведения при реализации каждого из них. Подготовка тренера к работе с группой и анализ проведенного занятия.</p> <p>Организация тренинговых коммуникативных умений и профессиональное общение.</p> <p>Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Ролевые позиции в деловом общении. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других</p>

		участников тренинга через выражение своих эмоций. Закрепление полученных коммуникативных умений и навыков, рефлексия студентами собственной модели коммуникативного поведения.
7	Виды социально-психологического тренинга	Классификация: перцептивный, коммуникативный, интерактивный. Классы тренинга: 1) ориентированные на развитие социальных умений (ведение переговоров, разрешение межличностных конфликтов); 2) нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения, себя, другого человека, группы в целом. Цели проведения, теоретические основы. Коммуникативный тренинг. Тренинг сензитивности. Тренинг личностного роста. Тренинг трансактного анализа. Тренинг индивидуального стиля коммуникации. Тренинг социализации личности.
8	Тренинг коммуникативных умений	Тренинг навыков межличностного взаимодействия. Тренинг лидерства. Тренинг делового общения. Тренинг управления конфликтом. Тренинг уверенности в себе. Тренинг педагогического общения (В.А. Кан-Калик, А.А.Леонтьев).
9	Программа проведения тренингов коммуникации	Разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала. Цель проведения тренингов делового общения. Овладение приемами эффективной коммуникации в типичных системах делового общения. Беседы, переговоры, совещания. Приобретение знаний и навыков, способствующих более глубокому познанию себя и других
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	Деловые письма – классификация, структура и настроение. Культура письма, типовые фразы и оформление. Факс и электронная почта: применение, структура текста. Деловой телефон – разновидности, правила ведения беседы и культура телефонного общения

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за практикой)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Недостаточный уровень («неудовл.»)	Пороговый уровень («удовл.»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)

1	2	3	4	5	6
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде / завершающий	УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.
		Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, не развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, развиты на элементарном уровне.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, хорошо развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-3, доведены до автоматизма.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	УК-4.1 Выбирает стиль делового общения на государственном языке	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4.	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Обучающийся	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-4. Знания

письменно й формах на государств енном языке Российской Федерации и иностранно м(ых) языке(ах) / завершающ ий	РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодейст вия УК-4.4 Представля ет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступления х	Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно .	Знания обучающего я имеют поверхностны й характер, имеют место неточности и ошибки.	имеет хорошие, но не исчерпывающи е знания; допускает неточности.	обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-4.	Уметь: в целом сформирован ные, но вызывающие затруднения при самостоятель ном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.	Уметь: сформированн ые и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-4.
		Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, не развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельност и): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, развиты на элементарном уровне.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, хорошо развиты.	Владеть (или Иметь опыт деятельности): навыки, указанные в таблице 1.3 для УК-4, доведены до автоматизма.
ПК-5 Способен организов ывать и проводить мероприят ия по развитию, обучению и построени ю професси ональной	ПК-5.2 - Разрабатыв ает планы, методическ ие материалы и программы по обучению и развитию персонала	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-5. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может	Знать: демонстрируе т 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-5. Знания обучающего я имеют поверхностны й характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-5. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающи е знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-5. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно

карьеры персонала / Звершающий		исправить самостоятельно .			оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ПК-5.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-5.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-5.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-5.
ПК – 6 Способен разрабатывать и реализовывать корпоративную социальную политику / завершающий	ПК – 6.2 – Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-6. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно .	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-6. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-6. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для ПК-6. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для ПК-6.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-6.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-6.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для ПК-6.
		Владеть (или Иметь опыт деятельности):	Владеть (или Иметь опыт деятельности):	Владеть (или Иметь опыт деятельности):	Владеть (или Иметь опыт деятельности):

		навыки, указанные в таблице 1.3 для ПК-6, не развиты.	навыки, указанные в таблице 1.3 для ПК-6, развиты на элементарном уровне.	навыки, указанные в таблице 1.3 для ПК-6, хорошо развиты.	навыки, указанные в таблице 1.3 для ПК-6, доведены до автоматизма.
--	--	---	---	---	--

Задания для практического занятия

Тема 1. Коммуникация как часть общения.

Цель: Рассмотреть понятие и функции коммуникации как части общения

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми. Структура общения: типы и виды.
2. Уровни общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
3. Коммуникативные знания, умения, навыки и компетентность личности.
4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
5. Слушание в межличностном общении. Виды слушания.
6. Барьеры эффективного общения.
7. Обратная связь для понимания информации: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Тема 2. Формы деловых коммуникаций.

Цель: Рассмотреть формы деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Деловая беседа: понятие, виды, функции, этапы реализации.
2. Деловое совещание: понятие, классификация, повестка, сценарий.
3. Презентация: способы подготовки текста, речевые модули, психологические приемы.

Тема 3. Основные определения понятия «тренинг».

Цель: Рассмотреть основные определения понятия «тренинг»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «тренинг». Тренинг как область практической психологии, ориентированной на использование активных методов

групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

2. Особенность тренинга как метода социального активного обучения.

3. Функции тренинга. Диагностическая функция.

4. Обучающая система тренинга. Функции обучения в тренинге: дидактическая, воспитывающая, развивающая, профессиональная.

5. Взаимосвязь обучения и тренинга. Творческий характер обучение в тренинге. Интерактивный характер обучения в тренинге.

6. Социальное обучение в тренинге.

7. Тренинг как форма профессионального обучения.

Тема 4. Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности

Цель: Рассмотреть социально-психологический тренинг как активную форму развития коммуникативной компетентности личности

Вопросы для обсуждения:

1. Назначение тренинга, определение его понятия, цели, задачи, содержание. Виды тренингов.

2. Методика построения тренингового занятия. Задачи тренера. 3.

Преимущества групповой формы работы. Состав группы, типы, цели, правила организации тренинговых групп.

4. Организация и структура тренингового занятия.

5. Методы работы в тренинге, виды упражнений.

6. Сценарии тренинга.

7. Техники ведения беседы.

8. Основания для выбора содержания тренинга. Фазы разработки тренинговой программы.

9. Активные групповые методы применяемые в СПТ (дискуссионные, игровые, сенситивные). Методы тренингового общения.

Тема 5. Участники тренинговых групп как субъект активного общения

Цель: Рассмотреть особенности участника тренинговых групп как субъект активного общения

Вопросы для обсуждения:

1. Модели поведения людей. Стратегии взаимодействия в ситуации общения: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.
2. Дефектное общение. Деструктивное общение. Виды поведения: подавление, манипуляция, деловое партнерство.
3. Определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения.
4. Партнерское деловое общение. Поведенческий анализ.
5. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.
6. Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя.
7. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

Тема 6. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации

Цель: Рассмотреть особенности ведущего как руководителя, тренера и участника коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Роль тренера, задачи и содержание работы. Принципы взаимодействия с участниками группы.
2. Негативные установки тренера при контакте с группой.
3. Этические требования к руководителю.
4. Имидж тренера.
5. Стили руководства группой, варианты поведения при реализации каждого из них.
6. Подготовка тренера к работе с группой и анализ проведенного занятия.
7. Организация тренинговых коммуникативных умений и профессиональное общение.

Тема 7. Виды социально-психологического тренинга

Цель: Рассмотреть виды социально-психологического тренинга

Вопросы для обсуждения:

1. Классы тренинга: ориентированные на развитие социальных умений (ведение переговоров, разрешение межличностных конфликтов);
2. Классы тренинга: нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения, себя, другого человека, группы в целом.
3. Цели проведения, теоретические основы.
4. Коммуникативный тренинг.
4. Тренинг сензитивности.
5. Тренинг личностного роста.
5. Тренинг трансактного анализа.
6. Тренинг индивидуального стиля коммуникации.
7. Тренинг социализации личности.

Тема 8. Тренинг коммуникативных умений

Цель: Рассмотреть тренинг коммуникативных умений

Вопросы для обсуждения:

1. Тренинг навыков межличностного взаимодействия.
2. Тренинг лидерства.
3. Тренинг делового общения.
4. Тренинг управления конфликтом.
5. Тренинг уверенности в себе.
5. Тренинг педагогического общения (В.А. Кан-Калик, А.А.Леонтьев).

Тема 9. Программа проведения тренингов коммуникации

Цель: Рассмотреть особенности разработки программы тренинга коммуникативных умений

Вопросы для обсуждения:

1. Цель проведения тренингов делового общения.
2. Овладение приемами эффективной коммуникации в типичных системах делового общения.
3. Беседы, переговоры, совещания.
4. Приобретение знаний и навыков, способствующих более глубокому познанию себя и других.

Тема 10. Эффективные письменные и электронные коммуникации

Цель: Рассмотреть особенности письменных и электронных коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые письма – классификация, структура и настроение.

2. Культура письма, типовые фразы и оформление.
3. Факс и электронная почта: применение, структура текста.
4. Деловой телефон – разновидности, правила ведения беседы и культура телефонного общения

Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **Коммуникация как часть общения**

1. Что такое общение?

- а) коммуникация
- б) взаимодействие
- в) восприятие друг друга
- г) всё вышеперечисленное

2. Аудиторией коммуникации является:

- а) группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- б) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- в) специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- г) группа людей, которые получают информационные обращения;
- г) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Жестов
- б) Информационных технологий
- в) Похлопываний по плечу
- г) Устной речи

4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные
- б) Зеркальные
- в) Информационные
- г) Риторические

5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется _.

6. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Все ответы верны
- б) Кинесика
- в) Проксемика
- г) Такетика

7. Невербальными средствами общения являются

- а) Взгляд
- б) Походка
- в) Рукопожатие
- г) Телефон
- в) Электронная почта

8. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см

- в) 50-120см
- г) Свыше 350см

9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Дистанция между общающимися
- б) Мимика
- в) Похлопывание по спине
- г) Телефон
- д) Угол общения партнеров

10. Просодическими средствами невербального общения выступают

- а) Громкость голоса
- б) Дистанция между общающимися
- в) Жесты
- г) Интонация
- д) Плач

Ситуационная задача

Заказчики ООО «Июль» заказывает фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины **Формы деловой коммуникации**

1. Устный речевой контакт между взаимозаинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

- а) деловая беседа
- б) совещание
- в) собрание
- г) переговоры

2. Установите последовательность этапов реализации беседы.

- а) взаимное информирование
- б) выдвижение положений
- в) выдвижение аргументов

3. Установить тесный контакт собеседником позволяет

- а) метод снятия напряжения
- б) метод «зацепки»
- в) метод прямого подхода

4. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы позволяет

а) метод снятия напряжения

б) метод «зацепки»

в) метод прямого подхода

5. Непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления позволяет

а) метод снятия напряжения

б) метод «зацепки»

в) метод прямого подхода

6. Простота речи, соответствие ее содержания уровню подготовленности аудитории к восприятию отвечает требованию

а) правильности

б) доступности

в) краткости

г) точности

7. Форма коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования о сложившейся ситуации и выработки по ним решения

а) деловая беседа

б) совещание

в) собрание

г) переговоры

8. Доведение информации является целью

а) инструктивного совещания

б) оперативного совещания

в) итогового совещания

9. Представление своих способностей, своего продукта или своей компании партнерам, заказчикам, инвесторам или потребителям с целью добиться от них нужного решения (действия).

а) деловая беседа

б) презентация

в) собрание

г) переговоры

10. Строгий план серий социального взаимодействия участников совещания с целью выработки коллективного решения.

а) повестка дня

б) презентация

в) протокол собрания

Ситуационная задача

Дайте характеристику наиболее типичных ошибок постановки вопросов. Какие способы преодоления ошибок вы можете предложить?

1. Постановка вопроса в форме «почему?». Пример. Вопрос «Почему Вы так решили?»
2. Постановка вопроса в форме «Почему Вы не...». Пример. Вопрос «Почему Вы не приняли дополнительных мер?»
3. Постановка вопроса в форме «Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... неответить ит. п.)»
4. Формулировка вопросов негативной, форме. Пример. Вопрос «Вы не

поможет мне в этом вопросе?»

Раздел (тема) дисциплины Основные определения понятия «тренинг»

1. **Тренинг – это метод психологии, который ориентируется на использование групповой психологической работы с целью развития определенных качеств личности.**
 - а) активных методов
 - б) пассивных методов
 - в) коллективных методов
2. **Методы тренинга:**
 - а) дискуссия;
 - б) ролевая игра;
 - в) беседа;
 - г) консультирование.
3. **Принципы организации тренинговых занятий:**
 - а) принцип активности участников;
 - б) принцип детерминизма;
 - в) принцип исследовательской позиции;
 - г) принцип партнерского общения.
4. **Создание ситуации, при которой участники сами находят решение проблемам**
 - а) принцип активности участников;
 - б) принцип исследовательской позиции;
 - в) принцип объективации поведения.
5. **Объединение в единое целое тех компонентов, которые способствуют развитию учащихся и педагогов в их взаимодействии — это**
 - а) педагогическая ситуация;
 - б) педагогический процесс;
 - в) педагогическое конструирование.
6. **Целостное изучение личности основанное на интерпретации результатов проекции**
 - а) тесты интеллекта;
 - б) тесты специальных способностей;
 - в) тесты достижений;
 - г) тесты личности;
 - д) проективные тесты;
7. **Система специальных заданий позволяющая измерить уровень развития или состояния определенного психического качества называется...**
 - а) тестирование
 - б) эксперимент
 - в) анализ
8. **Как реакция человека на различные, чаще всего социально-психологические стрессоры (ожидание негативной оценки, ситуация угрожающая безопасности) возникает тревожность.**
 - а) ситуативная
 - б) постоянная
 - в) временная
9. **Эмоциональная отзывчивость на переживания других, называется в психологии**
 - а) эмпатия
 - б) симпатия
 - в) антипатия

10. Выберите из предложенных видов групповых дискуссий вид дискуссии, характеризующий уровень организации процесса:

- а) интеракционные
- б) структурированные
- в) биографические

Ситуационная задача

Строительная фирма оказывает услуги по строительству объекта для крупного государственного предприятия. Срок сдачи объекта был январь. Сейчас март, объект еще не сдан, так как у строителей нет средств, чтобы закупить строительные материалы и завершить строительство. Планировалось привлечь кредитные средства, но банки в связи с кризисом кредиты выдавать отказываются. При этом государственное предприятие не внесло прописанной в договоре предоплаты за работу в размере 50%, а внесло только 30%. Компания, которая поставляет строительные материалы, не готова осуществить поставки без оплаты, т.к. им необходимы гарантии, которых строительная фирма не может представить.

Представитель государственного предприятия: заинтересован, чтобы строительство было завершено как можно быстрее, готов в случае необходимости сменить строительную фирму. Готов работать только по постоплате, несмотря на то, что в договоре прописана 50% предоплата.

Представитель строительной фирмы: заинтересован в том, чтобы завершить строительство и получить оставшуюся часть денег.

Поставщик строительных материалов: заинтересован в клиенте – строительной фирме, так как на дворе кризис и клиентов мало, но им нужны гарантии.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

2. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

3. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
 - б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
 - в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
 - г) отвечать на все звонки;
- не давайте выход отрицательным эмоциям.

4. Как правильно сформулировать извинение, положительная и негативная реакция на извинение. _____
5. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
 - Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора
6. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- «Ложного вовлечения»
 - Запутывания
 - Расположения
 - Скрытого принуждения
 - Убеждения
7. Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...
- Методом «кусков»
 - Методом противоречия
 - Фундаментальным методом
 - Методом игнорирования
8. Умышленные ошибки в процессе аргументации - это...
- Софизмы
 - Квазипогизмы
9. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?
- руководитель более высокого ранга;
 - руководителя такого же ранга;
 - пришедший по предварительной договоренности;
 - любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
 - пришедшие на прием по личным вопросам.
10. 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.
- Отрицательно
 - Положительно

Ситуационная задача

Менеджер по продажам Ольга Акинчеева в процессе работы сильно нагрубила клиенту - бухгалтеру компании ООО «Пузырь». Бухгалтер Мавлюда Саидовна была взбешена сложившейся ситуацией и написала письмо жалобу на имя руководителя компании, в которой работает вышеуказанный менеджер.

Ольга Акинфеева: не видит свою ошибку и на все возражения клиента уверенно предлагает жаловаться, куда та пожелает.

Бухгалтер: пишет письмо - жалобу и доводит его до директора Ольги Акинфеевой.

Директор: терять клиента не хочет, как и репутацию всей компании. Организует трёхстороннюю встречу с целью найти консенсус, но при этом материально наказывает Ольгу.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Участники тренинговых групп как субъект активного общения

1. Тревожность, характеризующаяся стойкой и устойчивой склонностью личности воспринимать большой круг ситуаций как угрожающие и реагирующая на такие ситуации состоянием тревоги называют.....

- а) личностная
- б) ситуативная
- в) мотивационная

2. Для выявления умственного потенциала индивида используются

- а) тесты интеллекта;
- б) тесты специальных способностей;
- в) тесты достижений;
- г) тесты личности;
- д) проективные тесты;

3. Терминальные ценности по М. Рокичу это:

- а) ценность-средство;
- б) ценность — межличностных отношений;
- в) ценность-цель;
- г) ценность-действие.

4. Выбор достижения простых или слишком легких целей можно объяснить следующим:

- а) заниженной самооценкой;
- б) неверием в свои силы;
- в) «комплексом неполноценности»;
- г) «социальной хитростью»;
- д) все ответы верны.

5. Члены группы постоянно вовлекаются в различные действия

- а) принцип активности участников;
- б) принцип исследовательской позиции;
- в) принцип объективации поведения.

6. Лица с нереалистично завышенным уровнем притязаний стремятся:

- а) выбрать простые цели и задачи;
- б) к кругу задач средней сложности;
- в) к реализации непосильных задач;
- г) к улучшению своих достижений.

7. Что понимается под методами развития социальной перцепции?

- а) упражнения для релаксации
- б) разогревающие игры
- в) игры и упражнения, направленные на снятие напряжения и знакомство
- г) игры и упражнения, направленные на развитие умений воспринимать, понимать и оценивать других людей, самих себя, свою группу

- 8. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:**
- идентификацией;*
 - эмпатией;*
 - рефлексией;*
 - экстраверсией.*
- 9. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:**
- рефлексией;*
 - эмпатией;*
 - идентификацией.*
- 10. Приписывание некоторой причины поступку человека или наблюдаемому действию называется:**
- социальной перцепцией;*
 - каузальной атрибуцией;*
 - интеракцией.*
- 11. Потребность в общении, установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми называется**
- комплекс неполноценности
 - аффилиация
 - коммуникативность

Ситуационная задача

Главный механик (59 лет), в его распоряжении автопарк около 80 машин разных видов: грузовые и легковые. Отвечает за выбор поставщика нефтепродуктов. Опытный специалист, человек «старой закалки». Около года назад пробовал заправляться на АЗС «КБ» и остался недоволен: бензин оказался не лучшего качества, персонал был не приветлив, машина после заправки начала барахлить. Бренд «КБ» вызывает у него плохие воспоминания, для него нет различий между компаниями «Компания Б» и «КБ-ДЗО». Он не заинтересован во встрече с представителем компании «КБ-ДЗО» и условиях, которые он может предложить. Однако, проявляя вежливость, готов выделить 10 минут времени для личной встречи.

Ведущий специалист «КБ-ДЗО» по мелкооптовым продажам: специализируется на транспортных компаниях. Во время личной встречи планирует конструктивно разъяснить клиенту ситуацию: «КБ» и «КБ-ДЗО» – это различные предприятия, являясь дочками одной головной компании, относятся к разным структурам сбыта. Перед встречей ведущий специалист подготовился и заручился поддержкой Директора аналогичной транспортной компании, который согласился принять участие во встрече. Для ведущего специалиста завоевать этого клиента – дело чести. Это крупный клиент, «крепкий орешек», начальник отдела обещает за этого клиента дополнительные бонусы.

Директор аналогичной транспортной компании: руководит крупной транспортной компании в этом сегменте рынка. Любезно согласился принять участие во встрече ведущего специалиста «КБ-ДЗО» и главного механика транспортной компании. В этой встрече имеет свои интересы: во-первых, хочет разведать обстановку у конкурентов, во-вторых, получить скидку от «КБ-ДЗО».

Главный механик – нынешний поставщик нефтепродуктов его полностью устраивает, менять его не готов. На встречу согласился, когда узнал, что на ней будет присутствовать Директор аналогичной транспортной компании, т.к. планирует сменить работу и считает встречу хорошей возможностью познакомиться с Директором и продемонстрировать ему свой профессионализм.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации

- 1. Некоторые функции педагога названы неправильно. Найдите их.**
 - а) Аналитическая, диагностическая
 - б) Дифференциации, систематизации.
 - в) Планирования, управления.
 - г) Организаторская, контрольная.
- 2. Об отношении учащихся к своему учителю можно узнать, задавая им следующие вопросы.**
 - а) Охотно ли вы идёте к учителю со своими вопросами?
 - б) Берёт ли на себя учитель часть вины за плохую учёбу?
 - в) Идёт ли учитель с жалобой на плохое поведение к администрации?
 - г) Все ответы верны.
- 3. Наиболее объективно характеризуют учителя**
 - а) Сильные учащиеся.
 - б) Слабые учащиеся.
 - в) «Середняки», коллеги, администрация.
 - г) Все ответы верны.
- 4. Идеальный педагог – это:**
 - а) Учитель, ведущий процесс на образцовом уровне.
 - б) Абстрактный образ, позволяющий лучше понять цель подготовки учителя.
 - в) Учитель, исповедующий определённые научные идеи.
 - г) Учитель, стремящийся к образцовому порядку в классе.
- 5. Почему в моделях аттестации не учитывается такой критерий, как психолого-педагогическая подготовка учителя?**
 - а) Это проверяется на экзаменах.
 - б) Потому что теоретические знания педагогики и психологии ещё не гарантируют высоких результатов.
 - в) Потому, что эта подготовка «оседает» в результатах и «высвечивается» через них.
 - г) Все ответы верны.
- 6. Для чего производится экспертиза учебных заведений?**
 - а) Чтобы привести зарплату педагогов в соответствии с уровнем обучения и воспитания, обеспечиваемым учебным заведением.
 - б) Чтобы поставить в зависимость квалификацию педагога от категории учебного заведения.
 - в) Для стимулирования педагогов и повышения общих результатов обучения и воспитания.
 - г) Все ответы верны.
- 7. Что называется обучением?**
 - а) Специально организованный, целенаправленный и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.
 - б) Отражение человеком объективной действительности в форме фактов, представлений, понятий и законов науки.

в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.

г) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.

8. Что такое образование?

а) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний.

б) Специально организованный, целенаправленный и управляемый процесс взаимодействия учителей и учеников, направленный на усвоение знаний, умений, навыков, формирование мировоззрения, развитие умственных сил и возможностей обучаемых.

в) Объем систематизированных знаний, умений, навыков, способов мышления, которыми овладел обучаемый.

г) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности, под воздействием учителя.

9. Что называется развитием?

а) Процесс и результат количественных и качественных изменений в организме, психике, интеллектуальной и духовной сфере человека, обусловленный влиянием внешних и внутренних, управляемых и неуправляемых факторов.

б) Процесс развития человека как социального существа под воздействием всех факторов.

в) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности.

г) Направленное воздействие на человека со стороны учителя с целью формирования у него определенных знаний.

10. Что такое формирование?

а) Процесс и результат количественных и качественных изменений в организме человека.

б) Процесс развития человека как социального существа под воздействием всех факторов – экологических, социальных, экономических, идеологических, психологических.

в) Направленное воздействие на человека со стороны общественных институтов с целью формирования у него определенных знаний, умений и навыков.

г) Целенаправленный и организованный процесс формирования личности, под воздействием учителя.

Ситуационная задача

При проезде перекрестка столкнулись два автомобиля – серебристый «Фольксваген» и желтая «Десятка». Водитель «десятки» утверждает, что заканчивал проезд светофора на желтый свет. А водитель «Фольксвагена» уверяет, что начал движение на перекрестке на зеленый свет, следовательно, водитель «десятки» выехал на перекресток, на красный, и именно он и виноват в аварии.

Не договорившись, водители вызывают ГАИ.

Поскольку ДТП произошло в центре города, инспектор ГАИ подъехал очень быстро. Так что девушка, свидетельница аварии, даже не успела покинуть место происшествия. Она тоже очень подробно изложила свою версию происшедшего.

После предъявления документов выясняется, что водитель «Фольксвагена» – депутат Областной Думы. Начинается разбор полетов.

РОЛИ И ИНТЕРЕСЫ:

Депутат Областной Думы – получить компенсацию, не «вляпаться» в историю.

Водитель «десятки» – как минимум не платить самому, а при удачном стечении обстоятельств получить деньги с депутата.

Инспектор ГАИ – разрешить ситуацию и не нарваться на неприятности.

Свидетельница – произвести впечатление на водителя «десятки», договориться о свидании.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Виды социально-психологического тренинга

1. Что такое преподавание?

а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.

б) Процесс, в ходе которого возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.

в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.

г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

2. Что такое учение?

а) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.

б) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.

в) Система приобретенных в процессе обучения знаний, умений, навыков, способов мышления.

г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

3. Обучение - это ...

а) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

б) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

в) Упорядоченное взаимодействие педагога с учащимися, направленное на достижение поставленной цели.

г) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.

4. Знание это - ...

а) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.

б) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

в) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.

г) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

5. Что такое умения?

а) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.

б) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.

в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.

г) Система научных знаний, практических умений и навыков, способов деятельности и мышления, которыми учащимися необходимо овладеть в процессе обучения.

6. Что такое навыки?

а) Умения, доведенные до автоматизма, высокой степени совершенства.

- б) Путь достижения цели и задач обучения.
 - в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
 - г) Совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение наукой.
- 7. Что такое организация процесса обучения?**
- а) Упорядоченная деятельность педагога по реализации цели обучения, обеспечение информирования, воспитания, осознания, и практического применения знаний.
 - б) Упорядочение дидактического процесса по определенным критериям, придание ему необходимой формы для наилучшей реализации поставленной цели.
 - в) Дидактический процесс по определенным критериям, в ходе которого реализуются поставленные цели.
 - г) Процесс, в ходе которого на основе познания, упражнения и приобретенного опыта возникают новые формы поведения и деятельности, изменяются ранее приобретенные.
- 8. Что такое цель (учебная, образовательная)?**
- а) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.
 - б) То, к чему стремится обучение, будущее, на которое направлены его усилия.
 - в) Это то, к чему приходит обучение, конечные следствия учебного процесса, степень реализации намеченной цели.
 - г) Способ существования учебного процесса, оболочка для его внутренней сущности, логики и содержания.
- 9. Что вы понимаете под средствами обучения?**
- а) Предметная поддержка учебного процесса.
 - б) Это то, к чему приходит обучение.
 - в) Способ достижения задач обучения.
 - г) Путь достижения цели и задач обучения.
- 10. Результаты обучения это - ...**
- а) Путь достижения цели и задач обучения.
 - б) Это то, к чему стремится обучаемый, будущее, на которое направлены его усилия.
 - в) Овладение способами применения усвоенных знаний на практике.
 - г) Это то, к чему приходит обучение, конечные следствия учебного процесса, степень реализации намеченной цели.

Ситуационная задача

Компания Элис является давним покупателем поставщика А (Китай), а также недавним партнером агентской логистической компании В (Китай). Территориальное расположение фабрики поставщика - юг Китая, где есть 3 порта для отгрузки Jiangmen, Guangzhou и Shenzhen.

Компания Элис, размещая в течение 2 лет заказы поставщику А, всегда отгружала товар от поставщика из порта Jiangmen.

Однажды компания Элис нашла возможность снижения издержек за счет осуществления отгрузок только из порта Shenzhen. При подписании контракта за очередной заказ, поставщику А об этом изменении менеджер компании Элис сообщить не просто забыл, а даже подписал в контракте старые условия.

За 2 недели до отгрузки агент из компании В связывается с поставщиком и, также, не назвав новый порт (хотя он его знает и обязан дать полную информацию поставщику), подтверждает только дату отгрузки и направляет документ для оформления заказа на букинг.

Через 3 дня поставщик отправляет агенту заполненный документ, где агент видит неверный порт отгрузки. Агент сообщает об этом расхождении фабрике с задержкой в 2 дня.

Еще через 2 дня менеджер компании Элис пытается решить вопрос с поставщиком и выясняет, что для поставщика такое изменение порта отгрузки означает дополнительные расходы, которые он на момент подтверждения заказа не мог учесть. Препирательство занимает некоторое время. Но тут выясняется, что на нужный пароход груз уже не успевает, т.к. у поставщика закончился срок экспортной лицензии на отгрузку. (Контролировать и учитывать данный момент мог только поставщик.) Необходимо оформлять новую лицензию, что означает для поставщика, дополнительные издержки, которые оплачивать ЭЛИС отказывается.

В конечном итоге, поставщик производит все необходимые манипуляции, итоговая задержка отгрузки составляет 2,5 недели, что является критическим для компании Элис, т.к. один из важных сетевых клиентов не получит товар в срок и потребует от компании Элис штраф по действующему договору в размере - 250 000 РУБ.

Цель компании Элис – добиться от агента или поставщика компенсации этого штрафа. Что бы решить этот вопрос, Элис организует трехстороннюю встречу. Товар находится в дороге! Штраф пока не выставлен. Задача – договориться!

Роли и интересы сторон на встрече:

Закупщик компании Элис - формально виноват в сложившейся ситуации, т.к. контракт подписан на др. условиях нежели он настаивал перед отгрузкой. Ценит данного поставщика за низкие цены и отличное выполнение всех заказов за предыдущие года. С другой стороны, он был обязан выполнить распоряжение руководителя об экономии расходов, и привык рассчитывать на лояльность поставщиков в выполнении любых распоряжений, особенно тех, кто работает с компанией давно и имеет опыт хороших оборотов. По его мнению, поставщик ответственен за отсутствие контроля над ситуацией с просроченной лицензией, что повлекло за собой основную по длительности задержку.

Поставщик – хочет продолжить сотрудничество с клиентом, несмотря на то, что за последнее время объемы закупок довольно значительно сократились, а цены, по которой он работает с компанией Элис, остались на прежнем низком уровне, т.е. размер его прибыли довольно мал. С другой стороны, он не хочет остаться без прибыли совсем, т.к. дополнительные издержки на транспортировку в другой порт составили значительный характер. А заплатить еще и штраф означает для него ощутимый минус по данной сделке.

Агент – виноват в том, что со своей стороны не сообщил поставщику об изменении порта отгрузки, но считает себя не причастным к данной ситуации, т.к. клиент с поставщиком «не договорились на берегу». С компанией Элис он работает не так давно, но уже имеет регулярные и хорошие объемы поставок своих услуг, хочет продемонстрировать лояльность к компании Элис. Не хочет ссориться с поставщиком. Видит своей задачей помочь сторонам договориться!

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Тренинг коммуникативных умений

1. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия

2. Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении

- а) внушение
- б) убеждение

в) подражание

3. Чем определяется первое впечатление?

а) психическим состоянием человека

б) внешним видом

в) неравенством позиции в данной сфере

г) внешними обстоятельствами

4. Нормы литературного языка изучаются аспектом культуры речи.

а) этическим

б) коммуникативным

в) нормативным

5. В пьесе Мольера «Лекарь поневоле» Жеронт, отец немой девочки, хочет выяснить, почему его дочь нема. Псевдоврач Сганарель отвечает: «Оттого, что она утратила дар речи». «Хорошо, - возразил Жеронт. - но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила». «Медик» ответил: «Оттого, что у нее язык не ворочается».

Логическая ошибка, допущенная Сганарелем, называется...

а) «Слишком много доказывается»

б) Подмена тезиса

в) «Предвосхищение основания»

г) «Круг в доказательстве (порочный круг)»

6. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы....

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия.

7. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

а) эффект стереотипизации;

б) эффект ореола;

в) эффект первичности.

8. Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:

а) передача информации,

б) аргументирование,

в) нейтрализация замечаний собеседника,

г) принятие решения и завершение переговоров,

в) начало беседы,

9. Установите соответствие

Коммуникативные барьеры:

1. Понятийный барьер

2. Барьер восприятия

3. Фонетический барьер

А. Возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Б. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

В. Создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

10. _____ – это механизм поведения, обусловленный

- а) врожденным потенциалом и жизненным опытом личности, который
- б) позволяет ей ограждать свою субъективную реальность от посягательств
- в) окружающих и разрушительной самокритики

11. _____ – это социально-педагогическое

- а) взаимодействие педагога и воспитуемого с целью организации
- б) взаимоотношений и диалога, обмена информацией, чувствами, личностными
- в) смыслами и установками для оказания воспитательного воздействия

12. Стимуляция активности учащегося, направляющая его на выполнение тех или иных учебных действий относится к функции педагогического общения:

- а) информационной
- б) контактной
- в) побудительной
- г) эмотивной

13. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе педагогической беседы

- а) «Этот вопрос требует дополнительного обсуждения. Какие у Вас предложения?».
- б) «Сколько можно рассматривать этот вопрос?»
- в) «Опять придется возвращаться к этому вопросу».
- г) Нет верного ответа

14 . Какой тип вопроса подходит к технологии обратной связи «Резюмирование»?

- а) Обобщая то, что Вы сказали
- б) Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?
- в) Мне кажется, что это Вас огорчает
- г) Все ответы верные

15. Осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении. Это ...

- а) Активное рефлексивное слушание
- б) Нерефлексивное слушание
- в) Эмпатическое слушание
- г) Нет верного ответа

Ситуационная задача

Частный предприниматель, имея давние отношения с Владельцем компании по производству стеклянных сувениров, предложил поставить ему партию стекла из Чехии, в которой будет очень редкий вид сырья, в котором тот нуждался. Однако, чтобы получить это редкое стекло, необходимо сделать общий заказ на достаточно крупную сумму.

Для владельца мастерской было крайне проблематично собрать нужную сумму, но другой возможности получить редкий материал не было, и он согласился.

Предприниматель сделал заказ своему Приятелю из Чехии, сделав ему предоплату 10000\$.

Через некоторое время, приятель из Чехии сообщил, что заказ выполнен и отправлен в Россию. При этом он сообщил так же, что редкое сырье, которое было так необходимо стекольной мастерской, сильно подорожало, и вообще его нет на складах, и когда будет не известно. Поэтому он заменил его на обычное.

Предприниматель сообщает об этом Заказчику. На это владелец стекольной мастерской в категорической форме отказывается выкупить заказ без редкого сырья.

В это время приятель из Чехии приезжает в Санкт-Петербург и решает вместе со своим другом-предпринимателем посетить владельца стекольной мастерской, чтобы вместе разобраться в сложившейся ситуации.

Роли и интересы:

Владелец стекольной мастерской – не хочет выкупать заказ, хочет получить обратно сумму предоплаты. Не поспорить с предпринимателем, так как у него всегда самые выгодные цены на чешское стекло.

Частный предприниматель – уговорить владельца стекольной мастерской выкупить заказ, либо договориться с приятелем о возврате сырья на завод-изготовитель в Чехии. Главное, чтобы не пришлось самому выкупать заказ.

Приятель из Чехии – получить деньги за заказ в полном объеме и не поспорить с приятелем-предпринимателем.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Программа проведения тренингов коммуникации

1. Что представляет собой учебная программа?

а) Учебная программа определяет порядок изучения учебных дисциплин, количество часов на них, начало и конец каждой четверти.

б) В учебной программе определены содержание и объем знаний по каждому учебному предмету, количество часов, которое отводится на изучение определенных тем, вопросов курса.

в) Под учебной программой следует понимать такой документ, в котором перечислены те предметы, которые будут изучаться в определенном классе, количество часов на их изучение.

г) Это документ, определяющий состав учебных предметов, изучаемых в школе, порядок их изучения по годам, количество часов в неделю, структуру учебного процесса.

2. Что такое стимулирование учения?

а) Требование хорошо учиться.

б) «Подталкивание» школьников к успешному учению.

в) Преодоление лени.

г) Борьба с плохими привычками, мешающими учиться.

3. Необходимо ли планировать проведение специальных «мотивационных» моментов на уроке?

а) Не обязательно.

б) Нет.

в) Да.

г) Смотря по обстоятельствам.

4. Компоненты педагогического процесса.

а) Целевой, содержательный, деятельностный, организационно-управленческий, результативный.

б) Преподавание, учение, образование, обучение, воспитание, развитие, формирование, цель, средства, методы, формы и результаты обучения.

в) Дидактический, психологический, социологический, организационный.

г) Содержание, структура, средства, методы, организация. Управление. Результат обучения.

5. Принципы обучения.

- а) Образование, обучение, развитие, формирование, знания, умения, навыки, а также цель, содержание, организация, виды, формы, методы, средства и результаты обучения.
- б) Объяснительно-иллюстративное, программированное, проблемное, репродуктивное, компьютерное обучение.
- в) Сознательность и активность, наглядность, систематичность и последовательность, прочность, научность, доступность, связь теории с практикой.
- г) Сознательность, оптимизация, планомерность, учет возрастных особенностей, связь теории с практикой, научность, доступность.
- 6. Выберите методы стимулирования и мотивации поведения и деятельности.**
- а) Педагогическое требование, общественное мнение, приучение, упражнение, создание воспитывающих ситуаций.
- б) Беседа, лекции, диспуты, метод примера.
- в) Соревнование, поощрение, наказание.
- г) Познавательные игры, анализ жизненных ситуаций, создание ситуаций успеха, учебные требования, поощрение и порицание.
- 7. Дайте определение понятию педагогическое мастерство.**
- а) Совершенное владение педагогической технологией.
- б) Квалифицированный работник в педагогической деятельности.
- в) Способность к педагогической деятельности.
- г) Основные элементы педагогического мастерства.
- 8. Из приведённых вариантов, определите понятие педагогической технологии**
- а) Научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий.
- б) Последовательная смена состояний педагогической системы.
- в) Вид дополнительного профессионального образования.
- г) Комплекс принципов, методов, организационных форм и технологических приёмов управления педагогическими системами.
- 9. Существуют следующие способности личности к педагогической деятельности, перечислите их.**
- а) Гуманистическая направленность, профессиональное знание предмета, педагогические способности, педагогическая техника.
- б) Коммуникативность, перцептивные способности, динамизм личности, эмоциональная устойчивость, оптимистическое прогнозирование, креативность.
- в) Доброжелательность, общительность. Профессиональная зоркость, логическое убеждение, способность к творчеству.
- г) Организационные способности, управления, контролирования, планирования, целеполагания.
- 10. Дайте определение понятию оптимистическое прогнозирование.**
- а) Способность к убеждению и внушению, внутренняя энергия гибкости и инициатива в разнообразии действий.
- б) Профессионально-педагогическая способность, которая связана с направленностью личности учителя, опирающегося на положительное в становлении личности каждого человека.
- в) Способность к саморегуляции создаёт эмоциональную устойчивость личности, возможность владеть ситуацией и собой в различных ситуациях.
- г) Способность владеть собой.

Ситуационная задача

Андрей и Сергей – два владельца продуктового ларька давно работают вместе.

Однажды Андрей предлагает Сергею заработать денег на продаже цветов на 8 марта.

Так как ни один из компаньонов никогда с цветами не работал, то Андрей предложил подключить к этому мероприятию свою старую знакомую Эллу, которая много лет работала продавцом в цветочном павильоне.

Прибыль он предложил разделить на троих, на всех поровну. Но при этом у Эллы денег нет, она ничего не вкладывает, но занимается полностью организацией и затем сама торгует цветами.

Сергей был категорически против этой затеи, но поддавшись на уговоры Андрея, согласился. К тому же они уже давно вели речь о расширении бизнеса, а у Эллы очень хорошие связи в КУГИ.

Элла арендовала на три праздничных дня торговое место у метро, закупила накануне праздника цветы и привезла их к себе домой. На следующий день утром к ней должен был приехать Андрей и помочь выставить цветы на торговую точку. Однако, когда Андрей приехал, он увидел, что все цветы завяли. Сергей в ярости. Вся компания собирается вместе, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию.

Роли и интересы:

Сергей – высчитать все убытки с компаньона (надо было самому контролировать всю организацию праздничной торговли или не связываться с неизвестным бизнесом). Не хочет ссориться с Эллой (слишком важны её связи в КУГИ).

Андрей – хочет поделить убытки на троих и не испортить ни с кем отношения.

Элла – хочет выйти «сухой из воды». Денег у нее нет и вообще она не виновата, что на базе ей подсунули «старый» товар.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.

2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Раздел (тема) дисциплины Эффективные письменные и электронные коммуникации

1. Электронная коммуникация - это...

общение с помощью электронных средств.

обмен информацией между компьютерными сетями.

правила установления связи между двумя компьютерами в сети.

2. Укажите средства, позволяющие общаться в режиме реального времени:

а) NetMeeting

б) Skype

в) e-mail

3. Укажите что не входит в возможности программы Skype:

а) обмен текстовыми сообщениями;

б) голосовое общение;

в) видеообщение;

г) создание и редактирование веб-страниц;

д) ведение телеконференций;

4. Укажите аппаратное обеспечение, в котором нет необходимости для видеообщения:

а) микрофон

б) веб-камера

в) сканер

- г) звуковая карта
д) колонки
5. **Продолжите фразу: одновременное общение нескольких абонентов в сети Интернет с помощью голосовой или видеосвязи – это _____**
6. **Комплекс аппаратных и программных средств, позволяющих компьютерам обмениваться данными - это...**
адаптеры
магистраль
компьютерная сеть
интерфейс
7. **Web-страницы имеют расширение**
а) *.web
б) *.www
в) *.exe
г) *.htm
д) *.txt
8. **IP-телефония - это...**
а) общение по телефону через Интернет;
б) общение по мобильному телефону;
в) способ подключения к Интернет;
г) система обмена информацией между абонентами компьютерной сети;
9. **Формой деловой коммуникации является**
а) конфликт
б) письменная
в) межличностная
10. **К традиционным средствам научной коммуникации относится**
а) документальный источник информации
б) электронная почта
в) подведение итогов беседы

Ситуационная задача

Менеджер вышел на клиента «холодным звонком», приложил много усилий, чтобы проработать его и достичь договоренностей о сотрудничестве. Клиент сложный, капризный, требующий к себе особого отношения. На этапе заключения договора требует заменить менеджера, мотивируя тем, что «продал он хорошо, а вот насколько качественно будет вести текущую работу, организовывать поставки в срок» клиент не уверен, не хочет рисковать и нервничать, требует сразу заменить менеджера. Мало чем мотивирует. Менеджер на всем этапе проработки клиента работал безупречно. Клиент обращается к начальнику отдела с желанием заменить менеджера, иначе он пойдет в другую компанию.

Клиент: выбить себе особые условия (внеочередные поставки в любой момент «по звонку», готовность сделать пересорт в любое время, даже когда товар уже отгружен и находится в пути). Понимает, что менеджер, который работает с ним сейчас, этого делать не будет.

Начальник отдела: сохранить этого клиента, желательно за этим менеджером, т.к. он на самом деле лучший менеджер отдела и никто другой с таким клиентом не справится. Кроме того, начальник отдела понимает, что менеджер заработал этого клиента и справедливо, что прибыль от дальнейшей работы с этим клиентом должна идти в заработок именно этого менеджера, в противном случае, менеджер может уйти работать в другую компанию.

Менеджер: заключить договор с клиентом, продолжать работать с ним и зарабатывать на его поставках.

ВОПРОСЫ

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

8.1 Основная учебная литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2023. – 248 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167> (дата обращения: 30.03.2024) – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 282 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506> (дата обращения: 30.03.2024). - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – Москва: Дашков и К°, 2023. – 236 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 30.03.2024) . - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

5. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 381 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения 30.03.2024) . - Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

6. Переговоры: практическое пособие / пер. с англ.. – Москва: Альпина Паблишер, 2020. – 200 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598088> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие: / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8. Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов, Н.А. Безвербная, И.П. Чернобровкин [и др.]; под науч. ред. В. Н. Коновалова, С.А. Мартиросян. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011. – 312 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241092> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

9. Тренинг публичных выступлений : учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, М. В. Полевая, Н. С. Пряжников, М. М. Симонова ; под ред. Е. В. Камнева ; под ред. М. В. Полевая ; под ред. Ж. В. Коробанова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - Москва : Прометей, 2017. - 205 с. : табл. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке.- Текст : электронный.

10. Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко [и др.]. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата

обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной

подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»