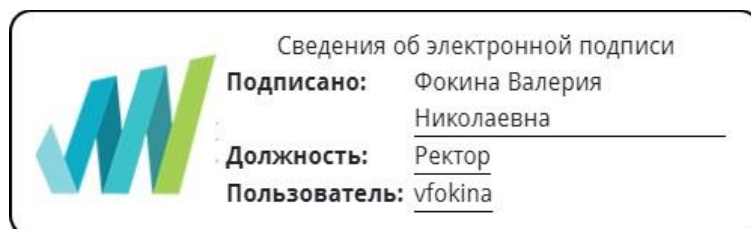


**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Открытый университет экономики, управления и права»  
(АНО ВО ОУЭП)**

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ректор АНО ВО ОУЭП, Фокина В.Н.



19 апреля 2023 г.

Решение Ученого совета АНО ВО ОУЭП,  
Протокол № 9 от 19.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**по дисциплине**

Наименование дисциплины Б1.В.ДВ.06.01 Методы эффективных коммуникаций  
Образовательная программа направления подготовки  
40.04.01 «ЮРИСПРУДЕНЦИЯ»  
направленность (профиль): «Гражданское право, семейное право,  
международное частное право»

Квалификация - магистр

**Разработчик:**  
Широкова М.Е., к. соц.н.

Москва 2023

## 1 Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** - усвоить теоретические основы деловой коммуникации, основы коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации.

### **Задачи дисциплины:**

- структурирование и интегрирование индивидуального опыта каждого участника в деловой коммуникации;
- формирование представления о структуре деловой коммуникации;
- формирование представления о влиянии выбранной психологической позиции на эффективность в общении;
- овладение основными инструментами эффективной деловой коммуникации;
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- углубление практических знаний, умений и навыков в сфере культуры речи;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

## 2 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Методы эффективных коммуникаций» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений.

## 3 Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

### *универсальные компетенции*

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

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

### *Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций*

<b>Наименование компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Показатели (планируемые) результаты обучения</b>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает: общие формы организации деятельности коллектива; психологию межличностных отношений в группах разного возраста; основы стратегического планирования работы коллектива для достижения поставленной цели	<b><u>Знать:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;</li><li>• особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах</li></ul>
	УК-3.2. Умеет: создавать в коллективе психологически безопасную доброжелательную среду; учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы коллег; предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды	<b><u>Уметь:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений</li></ul>
	УК-3.3. Владеет: навыками постановки цели в условиях командой работы; способами управления командной работой в решении поставленных задач; навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и	<b><u>Владеть:</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• навыками эффективной коммуникации для командной работы</li></ul>

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
	конфликтов на основе учета интересов всех сторон	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Знает: современные средства информационно-коммуникационных технологий; языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности	<p><b><u>Знать:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»;</li> <li>• виды и функции общения;</li> <li>• формы и виды деловой коммуникации;</li> <li>• вербальные и невербальные средства коммуникации;</li> <li>• язык жестов в деловом общении</li> </ul>
	УК-4.2. Умеет: воспринимать на слух и понимать содержание аутентичных общественно-политических, публицистических (медийных) и прагматических текстов, относящихся к различным типам речи, выделять в них значимую информацию; понимать содержание научно-популярных и научных текстов, блогов/веб-сайтов; выделять значимую информацию из прагматических текстов справочно-информационного и рекламного характера; вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии; выстраивать монолог; составлять деловые бумаги, в том числе оформлять Curriculum Vitae/Resume и сопроводительное письмо, необходимые при приеме на работу; вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), запись тезисов устного выступления/письменного доклада по изучаемой проблеме; поддерживать контакты при помощи электронной почты	<p><b><u>Уметь:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• давать характеристику деловому общению, официально – деловому стилю речи;</li> <li>• различать вербальные и невербальные средства коммуникации;</li> <li>• преодолеть речевые барьеры при общении;</li> <li>• задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы</li> </ul>
	УК-4.3. Владеет: практическими навыками использования современных коммуникативных технологий; грамматическими и лексическими категориями изучаемого (ых) иностранного (ых) языка (ов)	<p><b><u>Владеть:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;</li> <li>• навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры</li> </ul>

Знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в результате изучения дисциплины «Методы эффективных коммуникаций», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплин.

### Междисциплинарные связи с дисциплинами

Компетенция	Этапы формирования компетенций, определяемые дисциплинами направления подготовки «Юриспруденция»		
	начальный	последующий	итоговый
<b>УК-3</b> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		Методы эффективных коммуникаций	Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
		Этика и психология управления	
		Основы социально-психологической реабилитации	
		Организация волонтерской деятельности	
<b>УК-4</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		Компьютерные технологии в науке и образовании	Семейное право
		Методика преподавания юриспруденции в высшей школе	Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
		Методы эффективных коммуникаций	
		Этика и психология управления	
		Основы социально-психологической реабилитации	
		Социология интернета	

### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине:

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч			
		Очная		Заочная	
				всего	в том числе
<b>1</b>	<b>Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)</b>			<b>16,2</b>	
1.1	занятия лекционного типа (лекции)			4	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:			10	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия				0 10
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)				
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)				
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:			2.2	
1.3.1	консультации групповые				2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации				0,2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа (всего)</b>			<b>90</b>	
2.1	работа в электронной информационно-образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)			90	

2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации			1,8	
3	<b>Общая трудоемкость</b> часы <b>дисциплины</b> зачетные единицы форма промежуточной аттестации			<b>108</b>	
				3	
		зачет			

\* \_\_\_\_\_

Семинар – семинар-дискуссия

ГТ - практическое занятие - глоссарный тренинг

ТТ - практическое занятие - тест-тренинг

ПЗТ - практическое занятие - поэтовое тестирование

ЛС - практическое занятие - логическая схема

УД - семинар-обсуждение устного доклада

РФ – семинар-обсуждение реферата

Ассесмент реферата - семинар-ассесмент реферата

ВБ - вебинар

УЭ - семинар-обсуждение устного эссе

АЛТ - практическое занятие - алгоритмический тренинг

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Коммуникации в структуре человеческой цивилизации	<p><b>Коммуникация в структуре человеческой цивилизации</b> Исторические вехи развития коммуникации от древности до наших дней. Опыт США в формировании коммуникативной структуры. История коммуникаций и развитие их технического обеспечения. Пропаганда и влияние на массы. Интернет и коммуникации. Место России в информационном пространстве. Абстрактные понятия.</p> <p><b>Коммуникация как процесс</b> Характеристика коммуникативного процесса. Цикл принятия решений НОРД. Сюжетность коммуникаций. Виды текстов. Семантическая нагрузка. Альтернативная коммуникативная среда. Инерционные и инновационные системы. Разнонаправленность интересов рекламы и паблик рилейшнз как типов коммуникации. Изменение роли коммуникации в информационном обществе. Информационная война.</p> <p><b>Общие характеристики коммуникаций</b> Виды коммуникаций. Уровни коммуникаций. Модель коммуникации с точки зрения паблик рилейшнз, рекламы и пропаганды. Коммуникация как многофакторный феномен. Элементы процесса коммуникации. Специфика деловой коммуникации. Формы и культура деловой коммуникации. Целевая аудитория. Функции и структура деловой беседы. Дистанционное общение. Виды делового общения</p> <p><b>Речевая коммуникация</b> Коммуникация. Язык и речь. Универсальные языковые единицы. Функции языка и речи. Соотношение мышления и речи. Виды речи. Речевая деятельность и этапы ее реализации. Формы и типы речевой коммуникации. Цель речевого общения</p> <p><b>Этика и психология речевого общения</b> Этика речевой коммуникации. Речевой этикет. Влияние морали на характер речевой коммуникации. Принципы делового этикета. Искусство общения. Этикетные формы общения. Ритуальное общение. Психологический анализ общения Э. Берна. Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности. Правила служебного речевого этикета. Этика устной речи. Этика слушания</p>
2	Коммуникация как функция управления	<p><b>Коммуникация в организации</b> Сущность и виды коммуникаций. Коммуникация как функция управления организацией. Влияние среды на обмен информацией. Коммуникации в организации. Понятие организации в широком и узком понимании. Ключевые понятия школы социальных систем. Система взаимосвязей открытой организации. Среда прямого воздействия. Конкурирующая среда. Общественная среда. Социокультурные факторы. Макро- и микросреда</p> <p><b>Внутренние коммуникации в организации</b></p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		<p>Особенности внутренних коммуникаций в организации. Роль коммуникации в процессах целеполагания. Структура внутренних коммуникаций. Способы координации деятельности организаций. Гомогенность организации. Особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур. Внутрикоммуникативные сети</p> <p><b>Разновидности коммуникаций</b></p> <p>Виды коммуникаций в организации. Типы организационных коммуникаций. Межличностные коммуникации в организации. Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях в управлении человеческими ресурсами. Составляющие межличностных коммуникаций. Современные коммуникационные технологии в организации</p> <p><b>Коммуникативные процессы</b></p> <p>Составляющие элементы коммуникативного процесса. Цели коммуникации. Коммуникативные факторы. Формы коммуникативного процесса. Эффективность коммуникативного процесса. Приемы коммуникативного процесса. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс. Виды обмена информацией</p> <p><b>Деловая коммуникация</b></p> <p>Фазы передачи информации. Принятие решений и завершение беседы. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Стили ведения переговоров. Принципы ведения переговоров. Презентация. Типы презентации товаров и услуг. Коммуникативные приемы подхода к покупателю. Самопрезентация. Имидж и его коммуникативное влияние. Анализ своих целей. Приемы установления контакта. Типы делового партнера. Виды общения. Особенности маркетинговых коммуникаций. Процесс маркетинговых коммуникаций</p>
3	Межкультурная коммуникация	<p><b>Теоретические основы межкультурной коммуникации.</b></p> <p>Межкультурная коммуникация на микро- и макроуровнях. Понятие «культурной нормы». Функции культурных норм в обществе. Классификация культурных норм по А.И. Кравченко. Типология культурных норм: привычки, манеры, обычаи, традиции, обряды, нравы, законы, табу. Церемония и ритуал как символические знаки человеческой культуры, их функции. Национальный этикет как комплекс культурных норм, как ритуальная норма и культурный эталон.</p> <p><b>Актуальные проблемы межкультурной коммуникации.</b></p> <p>Языковое многообразие в условиях межкультурной коммуникации. Язык как зеркало культуры: взаимоотношение и взаимодействие языка и реальности, категоризация окружающего мира посредством языковых единиц. Соотношение понятий «картина мира» и «языковая картина мира». Роль языка в формировании личности. Язык как зеркало мира и культура и как средство формирования носителя языка. Угроза языкового и культурного разнообразия мира в условиях современной глобализации. Современные проблемы межкультурной коммуникации: доминирование одних языков и культур над другими языками и культурами (угроза исчезновения); усиление связей между культурами и унификация, универсализация жизни народов; расчлененность культуры по этнографическим, социальным, конфессиональным субкультурам.</p> <p><b>Проблемы освоения чужой культуры.</b></p> <p>Понятие «культурный шок». Симптомы культурного шока. Аспекты культурного шока по К.Обергу. Роль стереотипов в освоении чужой культуры. Этапы (стадии) кросскультурной адаптации по К. Обергу: стадия «медового месяца», стадия кризиса, стадия выздоровления, стадия адаптации. U- и W-образные кривые модели освоения чужой культуры. Факторы, влияющие на культурный шок. Стратегии освоения чужой культуры (стратегии аккультурации): ассимиляция (принятие ценностей и норм иной культуры, отказ от своих норм и ценностей); сепарация (отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей культурой); маргинализация (потеря идентичности с собственной культурой и отсутствие идентификации с культурой большинства); интеграция (идентификация как со старой культурой, так и с новой). Процесс аккультурации как приобретение коммуникативных способностей в новой культуре: познавательный, аффективный и поведенческий аспекты межкультурного взаимодействия с представителями чужой культуры.</p> <p><b>Межкультурная компетентность как результат межкультурной коммуникации.</b></p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		Связь понятий коммуникативная компетентность и межкультурная компетентность. Составные элементы межкультурной компетентности: аффективные (эмпатия и толерантность), когнитивные (культурно-специфические), процессуальные (стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях межкультурных контактов). Пути формирования межкультурной компетентности: развитие способности рефлексировать собственную и чужую культуру; пополнение знаний о соответствующей культуре для глубокого понимания диахронических и синхронических отношений между собственной культурой и чужой; приобретение знаний об условиях социализации и инкультурации в собственной и чужой культуре, о социальной стратификации, социокультурных формах взаимодействия, принятых в обеих культурах.

## 5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

### 5.2.1 Темы лекций

#### Раздел 1 «Коммуникации в структуре человеческой цивилизации»

1. Коммуникация как процесс. Речевая коммуникация.
2. Этика и психология речевого общения

#### Раздел 2 «Коммуникация как функция управления»

1. Внутренние коммуникации в организации. Разновидности коммуникаций.
2. Коммуникативные процессы. Деловая коммуникация.

#### Раздел 3 «Межкультурная коммуникация»

1. Актуальные проблемы межкультурной коммуникации
2. Межкультурная компетентность как результат межкультурной коммуникации

### 5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях

#### Раздел 1 «Коммуникации в структуре человеческой цивилизации»

1. Исторические вехи развития коммуникации от древности до наших дней.
2. Опыт США в формировании коммуникативной структуры.
3. История коммуникаций и развитие их технического обеспечения.
4. Пропаганда и влияние на массы.
5. Интернет и коммуникации.
6. Место России в информационном пространстве.
7. Характеристика коммуникативного процесса.
8. Цикл принятия решений НОРД.
9. Сюжетность коммуникаций.
10. Инерционные и инновационные системы.
11. Разнонаправленность интересов рекламы и паблик рилейшнз как типов коммуникации.
12. Изменение роли коммуникации в информационном обществе.
13. Информационная война.
14. Виды коммуникаций.
15. Уровни коммуникаций.
16. Модель коммуникации с точки зрения паблик рилейшнз, рекламы и пропаганды.
17. Коммуникация как многофакторный феномен.
18. Элементы процесса коммуникации.
19. Специфика деловой коммуникации.
20. Формы и культура деловой коммуникации.
21. Этика речевой коммуникации.
22. Речевой этикет.
23. Влияние морали на характер речевой коммуникации.
24. Принципы делового этикета.
25. Искусство общения.
26. Этикетные формы общения.

#### Раздел 2 «Коммуникация как функция управления»

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Коммуникация как функция управления организацией.
3. Влияние среды на обмен информацией.
4. Понятие организации в широком и узком понимании.
5. Ключевые понятия школы социальных систем.

6. Система взаимосвязей открытой организации.
7. Среда прямого воздействия.
8. Внутренние коммуникации в организации
9. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
10. Роль коммуникации в процессах целеполагания.
11. Структура внутренних коммуникаций.
12. Способы координации деятельности организаций.
13. Гомогенность организации.
14. Особенности взаимодействия в пределах формальной и неформальной организационных структур.
15. Внутрикommунитивные сети
16. Разновидности коммуникаций
17. Виды коммуникаций в организации.
18. Типы организационных коммуникаций.
19. Межличностные коммуникации в организации.
20. Характеристики обратной связи при эффективных и неэффективных межличностных коммуникациях в управлении человеческими ресурсами.
21. Составляющие межличностных коммуникаций.
22. Современные коммуникационные технологии в организации
23. Коммуникативные процессы
24. Составляющие элементы коммуникативного процесса.
25. Цели коммуникации.
26. Принятие решений и завершение беседы.
27. Деловое совещание.
28. Коммуникативные приемы подхода к покупателю.
29. Самопрезентация.
30. Имидж и его коммуникативное влияние.
31. Анализ своих целей.
32. Приемы установления контакта.
33. Типы делового партнера.
34. Виды общения.
35. Особенности маркетинговых коммуникаций.
36. Процесс маркетинговых коммуникаций.

### **Раздел 3 «Межкультурная коммуникация»**

1. Чем объясняется дискуссия о понятии культура и большое количество определений этому понятию?
2. Выразите свое отношение к утверждению З. Фрейда о том, что культура основана на принуждении и запрете влечений и служит двум целям: защите людей от природы и урегулированию отношений между людьми; человек, подавляющий свои бессознательные желания, выступает врагом культуры?
3. Роль в формировании культурных норм законов, табу, нравов, традиций, обычаев.
4. Специфика межкультурной коммуникации в современном мире.
5. Что мешает ведению равноправного диалога между цивилизациями?
6. Унифицированная культура.
7. Культурная идентичность.
8. Угроза сохранения культурного своеобразия, неповторимости в условиях модернизации и глобализации современного мира
9. Индивидуализм — коллективизм.
10. Разграничение этнических и социальных стереотипов.
11. Факторы, влияющие на процесс формирования стереотипов.
12. Параметры и содержание этнических стереотипов.
13. Понятие «культурный шок». Симптомы культурного шока.
14. Аспекты культурного шока по К.Обергу.
15. Этапы (стадии) кросскультурной адаптации по К. Обергу.
16. Понятие «межкультурная компетентность»: особенности формирования межкультурной компетентности.
17. Межкультурная коммуникативная сенситивность.
18. Межкультурные конфликты и их причины.



**5.3. Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме**

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа (всего ак.ч.)
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	
1	2	3	4
Лекционного типа (лекции)	4	-	4
Семинарского типа (семинар дискуссия)	-	-	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	10	10
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-
Промежуточная аттестация (зачет)	2,2	-	2,2
Итого	6,2	10	16,2

*Соотношение объема занятий, проведенных путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по заочной форме – 38 %*

**6. Методические указания по освоению дисциплины**

**6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

*Методические указания для преподавателя*

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, с информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

**6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
3. Методические указания по проведению занятия «Семинар - обсуждение устного эссе», «Семинар - обсуждение устного доклада».
4. Методические указания по проведению занятия «Семинар – ассесмент реферата».
5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».

6. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
8. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - поэтовое тестирование».
9. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
10. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».

Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

### **6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателями. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

- а) для слепых:
  - задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
  - письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;
- б) для слабовидящих:
  - задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и\или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренинговые задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

#### **6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;

- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;

- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;

- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,

- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;

- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

### **7. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **7.1. Система оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также критерии выставления оценок, описание шкал оценивания**

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
1	Позетовое тестирование (ПЗТ)	Контрольное мероприятие по учебному материалу каждой темы (раздела) дисциплины, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Модульное тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов.	Система стандартизированных заданий	- от 0 до 49,9 % выполненных заданий – не удовлетворительно; - от 50% до 69,9% - удовлетворительно; - от 70% до 89,9% - хорошо; - от 90% до 100% - отлично.
2	<i>Зачет</i>	1-я часть зачета: выполнение практико-ориентированных заданий (аттестационное испытание промежуточной аттестации, проводимое устно с использованием телекоммуникационных технологий)	Практико-ориентированные задания	<i>Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части зачета:</i> - соответствие содержания ответа заданию, полнота раскрытия темы/задания (оценка соответствия содержания ответа теме/заданию); - умение проводить аналитический анализ прочитанной учебной и научной литературы, сопоставлять теорию и практику; - логичность, последовательность изложения ответа; - наличие собственного отношения обучающегося к теме/заданию; - аргументированность, доказательность излагаемого материала. <i>Описание шкалы оценивания практико-ориентированной части зачета</i> Оценка «зачтено» выставляется при соответствии содержания ответа поставленному заданию, при

№ п/п	Наименование формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного материала	Представление оценочного материала в фонде	Критерии и описание шкал оценивания (шкалы: 0 – 100%, четырехбалльная, тахометрическая)
				<p>подробном, аргументированном раскрытии сущности вопроса; если обучающийся анализирует, умело систематизирует и структурирует излагаемый материал, высказывая свою точку зрения, обоснованно и правомерно использует методы классификации, сравнения и др.; демонстрирует умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p>Оценка «не зачтено»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- если содержание ответа не соответствует поставленному заданию; обучающийся не обладает знаниями по значительной части программного материала, испытывает трудности с обобщением, систематизацией изученного материала по дисциплине и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание.</li> </ul> <p>Итоговая оценка за зачет выставляется преподавателем на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части зачета</p>
		2-я часть зачета: выполнение электронного тестирования (аттестационное испытание промежуточной аттестации с использованием информационных тестовых систем)	Система стандартизированных заданий (тестов)	<p><i>Описание шкалы электронного тестирования:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- от 0 до 65,9% выполненного задания - не зачтено;</li> <li>- 66 до 100% выполненного задания - зачтено.</li> </ul>

**1.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### Раздел 1

#### Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	1

Вес	1
-----	---

_____ - опосредованное и целесообразное взаимодействие двух субъектов.	
	Коммуникация
	Барьеры коммуникаций
	Модель коммуникации
	Форма речевой коммуникации

**Задание**

Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

_____ — общение человека с самим собой (внутренняя речь, размышления, воспоминания и т.п.).	
	Вырожденная форма коммуникации
	Коммуникативная интенция
	Коммуникативная составляющая
	Коммуникация

**Задание**

Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

_____ цель социальной коммуникации — распространение (коммуникант) или приобретение (реципиент) новых знаний или умений	
	Познавательная
	Побудительная
	Экспрессивная
	Охранительная

**Задание**

Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

_____ цель социальной коммуникации — стимулирование других людей к каким-либо действиям или получение нужных стимулов	
	Познавательная
	Побудительная
	Экспрессивная
	Охранительная

**Задание**

Порядковый номер задания	5
Тип	1
Вес	1

_____ цель социальной коммуникации — выражение или обретение определенных переживаний, эмоций.	
	Познавательная
	Побудительная
	Экспрессивная
	Охранительная

**Задание**

Порядковый номер задания	6
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях). В) Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности	
--	--

Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

**Задание**

Порядковый номер задания	7
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?

А) В отличие от делового личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.

В) Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

**Задание**

Порядковый номер задания	8
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?

А) Целевое общение — это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении

В) Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

**Задание**

Порядковый номер задания	9
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?

А) Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения

В) Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.

Подберите правильный ответ

	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

**Задание**

Порядковый номер задания	10
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?

А) Кондиционное общение непосредственно выступает как фактор интеллектуального развития, так как

общающиеся индивиды обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями.	
В) Когнитивное общение создает состояние готовности к научению, формулирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	11
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?	
А) Мотивационное общение служит источником дополнительной энергии для человека, своеобразной его «подзарядкой».	
В) Социальное общение обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни: групп, коллективов, организаций, наций, государств, человеческого мира в целом.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	12
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?	
А) Непосредственное общение необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться в результате широкого использования на практике данных ему с рождения, самых простых и эффективных средств и способов научения: условнорефлекторного, vicарного и вербального.	
В) Опосредствованное общение помогает усвоению средств общения и совершенствованию на базе их способности к самообразованию и самовоспитанию человека, а также к сознательному управлению самим общением.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	13
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?	
А) Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2—3 лет).	
В) Невербальное общение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	14
Тип	6
Вес	1



Верны ли определения?	
А) Техника общения — это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения	
В) Приемы — предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	15
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения?	
А) Коммуникативные способности — это умения и навыки общения с людьми, от которых зависит его успешность.	
В) Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи.	
Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

## Раздел 2

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

" _____ " - "эго-состояние" с интериоризованными рациональными нормами долженствований, требований и запретов	
	Родитель
	Взрослый
	Ребенок
	Детский

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

Для _____ "Игра" - фиксированный и неосознаваемый стереотип поведения, в котором <u>личность</u> стремится избежать близости (т.е. полноценного контакта) путем манипулятивного поведения.	
	Э.Берна
	И.Майерс-Бриггс
	Э. Кречмера
	У.Шелдона

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

_____ - это свободный от игр, искренний обмен чувствами, без эксплуатации, исключая извлечение выгоды.	
	Близость
	Трансакция
	Досуг

	Хобби
--	-------

**Задание**

Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

Для Э.Берна игры \_\_\_\_\_-й степени приняты в обществе, они не скрываются и не приводят к тяжелым последствиям

	1
	2
	3
	4

**Задание**

Порядковый номер задания	5
Тип	1
Вес	1

Для Э.Берна игры \_\_\_\_\_-й степени скрываются, не приветствуются обществом и приводят к ущербу, который нельзя назвать непоправимым;

	1
	2
	3
	4

**Задание**

Порядковый номер задания	6
Тип	1
Вес	1

Для Э.Берна игры \_\_\_\_\_ степени скрываются, осуждаются, ведут к непоправимому ущербу для проигравшего

	1
	2
	3
	4

**Задание**

Порядковый номер задания	7
Тип	1
Вес	1

\_\_\_\_\_ представляет(ют) собой серию следующих друг за другом транзакций с четко определенным и предсказуемым исходом, со скрытой мотивацией

	Психологическая <u>игра</u>
	Психологический тест
	Транзакции
	Методика J.Hall

**Задание**

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

\_\_\_\_\_ - все взаимодействия с другими людьми с позиции той или иной роли: "Взрослого", "Родителя", "Ребенка"

	Транзакции
	Психологическая игра
	Перекрестные транзакции
	Вымогательство

**Задание**

Порядковый номер задания	9
Тип	1
Вес	1

_____ называются транзакции, соответствующие ожиданиям взаимодействующих людей и отвечающие здоровым человеческим отношениям.	
	Дополнительными
	Перекрестными
	Скрытыми
	Нескрытыми

**Задание**

Порядковый номер задания	10
Тип	1
Вес	1

_____ транзакции начинаются взаимными упреками, едкими репликами и заканчиваются хлопаньем дверью	
	Дополнительными
	Перекрестные
	Скрытые
	Нескрытые

**Задание**

Порядковый номер задания	11
Тип	1
Вес	1

_____ транзакции включают более двух "эго-состояний", сообщение в них маскируется под социально приемлемым стимулом, но ответная реакция ожидается со стороны эффекта скрытого сообщения, что составляет суть психологических игр.	
	Дополнительными
	Перекрестные
	Скрытые
	Нескрытые

**Задание**

Порядковый номер задания	12
Тип	1
Вес	1

" _____ " - способ поведения, с помощью которого люди реализуют привычные установки, вызывая у себя отрицательные чувства, как бы требуя своим поведением, чтобы их успокаивали.	
	Вымогательство
	Запреты и ранние решения
	Избегание
	Приспособление

**Задание**

Порядковый номер задания	13
Тип	1
Вес	1

" _____ " - одно из ключевых понятий, означающее послание, передающееся в детстве от родителей к детям из "эго-состояния"	
	Вымогательство
	Запреты и ранние решения
	Избегание
	Приспособление

**Задание**

Порядковый номер задания	14
Тип	1
Вес	1

В транзактном анализе используется принцип	
	открытой коммуникации
	ситуативности

	учета единства рационального и эмоционального в поведении человека
	стремления к повышению объективности представлений о партнере по взаимодействию

#### Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	1
Вес	1

_____ - направление психологии, рассматривающее развитие личности и общение как становление и взаимодействие соподчиненных уровней организации индивидуальной психики.	
	Трансактный анализ (ТА)
	Становление «Я-состояний»
	Анализ трансакций
	Нейро-лингвистическое программирование

### Раздел 3

#### Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	1
Вес	1

_____ - это результат особого типа общения, это особое состояние коммуникативного акта, это результат особого речевого поведения	
	Конфликтное взаимодействие
	Речевой акт
	Коммуникативный конфликт
	Барьеры коммуникаций

#### Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	1
Вес	1

_____ - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации	
	Коммуникативный акт
	Речевой акт
	Коммуникативный конфликт
	Барьеры коммуникаций

#### Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	1
Вес	1

_____ — возникновение объективных причин конфликта	
	Предметная ситуация
	Конфликтное взаимодействие
	Конфликтоустойчивость
	Конфликтность личности

#### Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	1
Вес	1

_____ — инцидент или развивающийся конфликт	
	Предметная ситуация
	Конфликтное взаимодействие
	Конфликтоустойчивость
	Конфликтность личности

#### Задание

Порядковый номер задания	5
--------------------------	---

Тип	1
Вес	1

_____ - столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, острый спор	
	Конфликт
	Коммуникативный конфликт
	Конфликтное взаимодействие
	Мотивационный конфликт

**Задание**

Порядковый номер задания	6
Тип	1
Вес	1

_____ - это элемент коммуникативного поведения, потока коммуникации как взаимодействия между коммуникантами, один из которых является адресантом, а другой адресатом (если взять одну любую временную точку, такое разграничение должно быть признано обязательным)	
	Коммуникативный акт
	Речевой акт
	Коммуникативный конфликт
	Барьеры коммуникаций

**Задание**

Порядковый номер задания	7
Тип	1
Вес	1

_____ - это элемент речевого поведения, речевого потока как процесса обмена сообщениями, оформленными с помощью естественного языка.	
	Коммуникативный акт
	Речевой акт
	Коммуникативный конфликт
	Барьеры коммуникаций

**Задание**

Порядковый номер задания	8
Тип	1
Вес	1

_____ функция конфликта служит для выявления причин конфликтного взаимодействия	
	Диалектическая
	Конструктивная
	Деструктивная
	Регулятивная

**Задание**

Порядковый номер задания	9
Тип	1
Вес	1

_____ функция конфликта — вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели	
	Диалектическая
	Конструктивная
	Деструктивная
	Регулятивная

**Задание**

Порядковый номер задания	10
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Разрешение конфликта представляет собой достижение соглашения по спорному вопросу между его участниками	
---	--

В) Разрешение конфликта не сводится к победе или поражению одной из сторон, а предполагают взаимную договоренность и согласие участников. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	11
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Конструктивное управление конфликтом – долгосрочный, трудный процесс, ведущий к разрешению конфликтных проблем на основе достижения взаимоприемлемого соглашения. В) Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленное на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	12
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) <u>Предупреждение конфликта</u> – это вид субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. В) Предупреждение не основывается на прогнозировании конфликтов Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	13
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Стимулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провоцирование, преднамеренное ускорение конфликтного взаимодействия. В) Стимулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения. Подберите правильный ответ	
	А – да, В – да
	А – да, В – нет
	А – нет, В – да
	А – нет, В – нет

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	14
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих совершенно различные интересы. В) Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений.	
---	--

Подберите правильный ответ	
	A – да, B – да
	A – да, B – нет
	A – нет, B – да
	A – нет, B – нет

#### Задание

Порядковый номер задания	15
Тип	6
Вес	1

Верны ли определения? А) Коммуникативные барьеры могут являться причиной возникновения конфликтов в общении между деловыми партнерами. В) Барьер - это психологический феномен, в котором отражены свойства объекта ограничивать проявления жизнедеятельности человека, препятствовать удовлетворению его потребностей. Подберите правильный ответ	
	A – да, B – да
	A – да, B – нет
	A – нет, B – да
	A – нет, B – нет

### ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННАЯ ЧАСТЬ ЗАЧЕТА

#### Вариант 1.

Демонстрируя способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, раскройте место России в мировом информационном пространстве.

#### Вариант 2.

Демонстрируя способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, охарактеризуйте формы и типы речевой коммуникации.

#### Вариант 3.

Демонстрируя способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, охарактеризуйте элементы процесса коммуникации.

#### Вариант 4.

Демонстрируя способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, раскройте особенности маркетинговых коммуникаций.

#### Вариант 5.

Демонстрируя применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, охарактеризуйте коммуникативный процесс.

#### Вариант 6.

Демонстрируя способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, раскройте коммуникацию как функцию управления организацией.

#### Вариант 7.

Демонстрируя способность современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, охарактеризуйте приемы коммуникативного процесса.

#### Вариант 8.

Демонстрируя способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, раскройте коммуникативное влияние имиджа.

Вариант 9.

Демонстрируя способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, охарактеризуйте современные коммуникационные технологии в организации.

Вариант 10.

Демонстрируя способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, раскройте принципы делового этикета.

## ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

### Электронное тестирование

#### Коммуникация в структуре человеческой цивилизации

Тип	Группа
Вес	12

#### Задание

Порядковый номер задания	1
Тип	2
Вес	1

В коммуникациях, по средствам её осуществления принято выделять следующие основные её виды:

	вербальная
	невербальная
	простая
	сложная

#### Задание

Порядковый номер задания	2
Тип	2
Вес	1

Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется на:

	базовую
	регулярную или разовую
	документированную
	недокументированную

#### Задание

Порядковый номер задания	3
Тип	4
Вес	1

В широком смысле \_\_\_\_\_ понимается как материальный объект, которому при определенных условиях (как говорят ученые: образующих знаковую ситуацию) соответствует некое «значение», могущее быть чем угодно - реальной или вымышленной вещью, явлением, процессом, фантастическим или сказочным существом, абстрактным понятием.

знак

#### Задание

Порядковый номер задания	4
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ знаки - такие, план выражения которых похож на план содержания (форма и содержание сходны качественно или структурно).

Иконические

#### Задание

Порядковый номер задания	5
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ знаки - такие, план выражения которых не имеет ничего общего с планом содержания (связь между формой и содержанием устанавливается произвольно, по соглашению, касающемуся именно данного



знака).	
Символьные	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	6
Тип	4
Вес	1
_____ знаки - такие, план содержания которых связан с планом выражения по смежности, то есть похож, но отчасти (форма и содержание смежны в пространстве или во времени).	
Индексальные	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	7
Тип	4
Вес	1
Процесс _____ - процесс обмена информации, т.е. во время совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями, интересами, настроениями, чувствами.	
коммуникации	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	8
Тип	4
Вес	1
_____ информация выражается в приказе, совете, просьбе	
Побудительная	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	9
Тип	4
Вес	1
_____ — рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.	
Дестабилизация	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	10
Тип	3
Вес	1
Установите соответствие между понятиями и их определениями	
Иконические знаки	такие, план выражения которых похож на план содержания (форма и содержание сходны качественно или структурно)
Символьные (конвенциональные, условные) знаки	такие, план выражения которых не имеет ничего общего с планом содержания (связь между формой и содержанием устанавливается произвольно, по соглашению, касающемуся именно данного знака).
Индексальные знаки	такие, план содержания которых связан с планом выражения по смежности, то есть похож, но отчасти (форма и содержание смежны в пространстве или во времени)
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	11
Тип	4
Вес	1
_____ (адресат) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её	
Получатель	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	12
Тип	4
Вес	1
_____ - предмет труда в процессе управления; является средством коммуникации между людьми	
Информация	

**Общие характеристики коммуникаций (виды коммуникаций)**

Тип	Группа
Вес	12

**Задание**

Порядковый номер задания	13
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ уровень - передача информации с помощью знаков.

Семиотический

**Задание**

Порядковый номер задания	14
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ уровень - передача информации при помощи слов

Лингвистический

**Задание**

Порядковый номер задания	15
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ (метаязыковой) уровень - передача информации при помощи слов, значение которых предварительно зафиксировано. Как правило, речь идет о терминологии. Термины всегда понимаются однозначно, а обычные слова чаще многозначно

Металингвистический

**Задание**

Порядковый номер задания	16
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ — средство передачи информации.

Канал

**Задание**

Порядковый номер задания	17
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ аудитория (в рекламе) — группа лиц, на которую направлены рекламное сообщение и рекламные мероприятия

Целевая

**Задание**

Порядковый номер задания	18
Тип	4
Вес	1

В теории управления \_\_\_\_\_ — это вид общения, предметный разговор, который служит принятию и решению управленческих задач.

беседа

**Задание**

Порядковый номер задания	19
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ — это разговор преимущественно между двумя людьми, где сами собеседники принимают во внимание особенности личности.

Деловая беседа

**Задание**

Порядковый номер задания	20
Тип	4

Вес	1
-----	---

\_\_\_\_\_ — взаимодействие учителя и учащихся между собой на расстоянии, отражающее все присущие учебному процессу компоненты (цели, содержание, методы, организационные формы, средства обучения) и реализуемое специфичными средствами Интернет-технологий или другими средствами, предусматривающими интерактивность

<b>Дистанционное обучение</b>	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	21
Тип	4
Вес	1

По способу обмена информацией различают устное и \_\_\_\_\_ деловое общение  
письменное

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	22
Тип	2
Вес	1

По содержанию общение может быть разделено на:

	материальное
	когнитивное
	мотивационное
	деятельностное
	инновационное

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	23
Тип	2
Вес	1

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

	непосредственное
	опосредованное
	прямое
	косвенное
	мотивационное

<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	24
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, косвенное же не обладает таким сильным результатом, в нем непосредственно действует некие социально-психологические механизмы

<b>Прямое</b>	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	25
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ – это передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков (например, рисунков и т. п.). Однако невербальные средства общения также неоднородны

<b>Невербальная</b>	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	26
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ – это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру

Язык	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	27
Тип	4
Вес	1

_____ функция языка – передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей	
Информационная	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	28
Тип	4
Вес	1

_____ функция языка – побуждение, призыв, просьба	
Агитационная	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	29
Тип	4
Вес	1

_____ речь – это процесс речевой деятельности, включающей различные механизмы кодирования и декодирования информации	
Внешняя	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	30
Тип	2
Вес	1

Выделяют три основных типа внутренней речи:	
	внутреннее проговаривание
	собственно внутренняя речь
	внутреннее программирование
	внешнее программирование
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	31
Тип	4
Вес	1

_____ (т. е. реакция на высказывание) – важный элемент контроля речевого действия, позволяющий оценить его результат. Наиболее полно обратная связь осуществляется в диалоге	
Обратная связь	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	32
Тип	4
Вес	1

Качество понимания передаваемого сообщения зависит от комплекса факторов – различных условий, при которых осуществляется коммуникация. Совокупность таких условий принято называть контекстом.	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	33
Тип	4
Вес	1

_____ (или имплицитный) контекст – это то, что не поддается непосредственному наблюдению.	
Скрытый	
<b>Задание</b>	
Порядковый номер задания	34
Тип	4
Вес	1

Различают устную и \_\_\_\_\_ формы речевой коммуникации  
письменную

**Задание**

Порядковый номер задания	35
Тип	4
Вес	1

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется коммуникативным \_\_\_\_\_ (например, в диалоге – реплика одного из собеседников).

актом

**Задание**

Порядковый номер задания	36
Тип	4
Вес	1

Эффективное получение \_\_\_\_\_ относится как к устной, так и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания информации

**Задание**

Порядковый номер задания	37
Тип	4
Вес	1

Эффективная передача информации (в письменной и устной формах) предполагает владение навыками письма и говорения

**Задание**

Порядковый номер задания	38
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ означает способность произвести хорошее впечатление на собеседника (или на читателя) и предполагает владение основами культуры речи, что включает в себя и знание норм языка, и умение «исполнить» свою речь в приятной для собеседника манере, продемонстрировав свои положительные качества.

Позитивная самопрезентация

**Задание**

Порядковый номер задания	39
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ языка состоит в установлении соответствия между множеством звучаний (планом выражения) и совокупностью значений (планом содержания).

Знаковая система

**Задание**

Порядковый номер задания	40
Тип	4
Вес	1

« \_\_\_\_\_ » - перенос знака и значения своей лингвокультурной системы в другую культуру, в которой они или вообще отсутствуют, или связаны с другими значениями.

Внешняя интерференция

**Задание**

Порядковый номер задания	41
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ - совокупность элементов, находящихся в многомерных отношениях друг с другом и образующих определенное целостное единство, способное функционировать

Система

**Задание**

Порядковый номер задания	42
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ - распределение объектов или понятий о них в какой-либо области знаний или деятельности человека по классам на основе определенного признака, позволяющего установить однородные связи

Классификация

**Задание**

Порядковый номер задания	43
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ - совокупность принципов и правил классификации объектов, а также и сама научная систематизация сложно организованных областей действительности, имеющих обычно иерархическое строение

Таксономия

**Задание**

Порядковый номер задания	44
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ вид коммуникативных систем - вид систем, в которых используются элементы естественного языка и искусственно созданные элементы и связи между ними

Смешанный

**Коммуникация в организации (сущность и виды коммуникаций)**

Тип	Группа
Вес	12

**Задание**

Порядковый номер задания	45
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ — это группа людей, работающих совместно, во главе с руководителем и выполняющих определённые планы.

Организация

**Задание**

Порядковый номер задания	46
Тип	4
Вес	1

В \_\_\_\_\_ смысле понятие «организация» применяется к биологическим, социальным и техническим объектам.

широком

**Задание**

Порядковый номер задания	47
Тип	4
Вес	1

Под сложностью \_\_\_\_\_ среды понимается вариативность факторов, на которые организация обязана реагировать

внешней

**Задание**

Порядковый номер задания	48
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ – это преобладающие жизненные ценности, установки, культурные традиции.

Социокультурные факторы

**Задание**

Порядковый номер задания	49
--------------------------	----

Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ структуру можно рассматривать как формальную сеть передачи информации, обеспечивающую необходимый уровень эффективности

Организационную

**Задание**

Порядковый номер задания	50
Тип	3
Вес	1

Установите соответствие между понятиями и их определениями

Социально-демографическая структура организации	определяется половым, возрастным, этническим составом работников предприятия, уровнем их образования, квалификацией, опытом и стажем работы
Профессиональная структура организации	основана на разделении труда и необходимости согласования, координации реальных действий всех участников совместной деятельности
Неформальная структура организации	формируется вследствие личного стремления членов организации к тем или иным контактам в рабочей среде на основе действительных функций, выполняемых каждым работником, и представляет собой сеть фактически сложившихся отношений между членами данной группы

**Задание**

Порядковый номер задания	51
Тип	4
Вес	1

Основные задачи \_\_\_\_\_ – продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

деловой коммуникации

**Задание**

Порядковый номер задания	52
Тип	4
Вес	1

Деловое \_\_\_\_\_ – это общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.

совещание

**Задание**

Порядковый номер задания	53
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ совещания – это документ, в котором содержится поэтапная запись обсуждения вопросов и того, какие решения были приняты.

Протокол

**Задание**

Порядковый номер задания	54
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ – мероприятие, направленное на информационную и рекламную поддержку имиджа организации

Пресс-конференция

**Задание**

Порядковый номер задания	55
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий совместный анализ проблем.

Деловые переговоры

#### Задание

Порядковый номер задания	56
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ организации, т. е. ее однородность по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр. является предпосылкой формирования общности интересов, ценностной ориентации, норм и стереотипов поведения.

Гомогенность

#### Задание

Порядковый номер задания	57
Тип	4
Вес	1

\_\_\_\_\_ как характеристика обратной связи означает, что получатель должен обеспечиваться конкретной информацией, после которой не возникают вопросы, и человек не попадает в ситуацию фрустрации, не зная, что делать.

Конкретность

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Рекомендуемая литература

#### Основная учебная и научная литература

1. Дзялошинский, И. М. Социальные институты и социальная коммуникация. Введение в теорию коммуникационных матриц : учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 905 с. — ISBN 978-5-4497-0419-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90574.html>
2. Шаховский, В. И. Триада экологий – человек, язык, эмоции – в современной коммуникативной практике : монография / В. И. Шаховский. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2017. — 359 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/58327.html>

#### Дополнительная литература

1. Кваскова, Л. В. Основы функциональной грамматики: коммуникативно-прагматический аспект : монография / Л. В. Кваскова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2016. — 160 с. — ISBN 978-5-4263-0248-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70139.html>

### 8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- <http://www.alleng.ru/d/manag/man130.htm>
- [http://elibrary.ru/query\\_results.asp](http://elibrary.ru/query_results.asp)
- <http://flogiston.ru/>
- <http://lib.ru/>
- <http://www.alleng.ru/>
- <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work.asp>
- <http://www.gnpbu.ru/> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в приложении 7 «Сведения о материально-техническом обеспечении программы высшего образования – программы магистратуры направления подготовки 40.04.01 «Юриспруденция».

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Программное обеспечение АНО ВО ОУЭП, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполнения работ.



Информационные и роботизированные системы, программные комплексы, программное обеспечение для доступа к компьютерным обучающим, тренинговым и тестирующим программам:

- ПК «КОП»;
- ИР «Каскад».

Программное обеспечение, необходимое для реализации дисциплины:

*Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):*

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)

Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)

Информационная технология. Он-лайн тестирование цифровой платформы РовЕб (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот

Аттестация ассессоров (отечественное ПО)

Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)

Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)

*Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):*

Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)

ПО OpenOffice.Org Calc.

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org.Base

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.org.Impress

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО OpenOffice.Org Writer

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО Open Office.org Draw

[http://qsp.su/tools/onlinehelp/about\\_license\\_gpl\\_russian.html](http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html)

ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.),

предназначенное для работы с текстами;

*Современные профессиональные базы данных:*

Главный исторический портал страны История.РФ <https://histrf.ru/>

Реестр профессиональных стандартов <https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

Реестр студентов/ординаторов/аспирантов/ассистентов-стажеров <https://www.mos.ru/karta-moskvicha/services-proverka-grazhdanina-v-reestre-studentov/>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>

*Информационно-справочные системы:*

- Справочно-правовая система «Гарант»;
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс».