

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кондратьева Людмила Николаевна

Должность: Заведующая кафедрой социально-культурной деятельности

Дата подписания: 25.06.2024 10:10:51

Уникальный программный ключ:

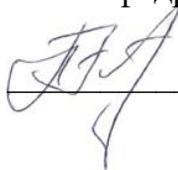
8f66afbd331237721fa6162e03810f80961e585e

Министерство культуры Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
КУЛЬТУРЫ»**

**Факультет гуманитарного образования  
Кафедра социально-культурной деятельности**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой СКД



Л.Н. Кондратьева

05.06.2024 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.21 Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере**

Направление подготовки (профиль): 51.03.03 Социально-культурная деятельность  
(Управление в креативных индустриях)

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки - 2024

**Краснодар  
2024**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере», которая входит в состав обязательных дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули), студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность во 3,4 семестрах для обучающихся очной формы, в 8, 9 семестрах для обучающихся заочной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 6 декабря 2017 г. приказ № 1179, и основной образовательной программой.

**Рецензенты:**

Доктор филологических наук, профессор  
кафедры ЭСМИ и новых медиа Кубанского  
государственного университета

Е.Г. Сомова

Доцент кафедры истории, культурологии и  
музееведения

Л.В. Терещенко

Краснодарского государственного института  
культуры, к. культурологии

**Составитель:**

**Кондратьева Людмила Николаевна**, зав. кафедрой социально-культурной деятельности, кандидат культурологии, доцент кафедры социально-культурной деятельности Краснодарского государственного института культуры.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры Социально-культурной деятельности 05 июня 2024 г., протокол № 12.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» 18 июня 2024 года, протокол № 10.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	5
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1. Структура дисциплины:	6
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	7
5. Образовательные технологии	21
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	22
6.1. Контроль освоения дисциплины	22
6.2. Фонд оценочных средств	22
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	51
7.1. Основная литература	52
7.2. Дополнительная литература	52
7.3. Периодические издания	52
7.4. Интернет-ресурсы	53
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	54
7.6. Программное обеспечение	54
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	54
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	55

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** изучения дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» заключается в том, чтобы ознакомить студентов с приоритетными направлениями воспитания культуры общения в процессе целенаправленного развития коммуникативных способностей человека, сформировать у них навыки и умения рационального коммуникативного поведения посредством соблюдения правил коммуникативной культуры, сформировать речевые навыки устного делового контакта, помочь овладеть этикой и этикетом служебного взаимодействия, искусством самопрезентации и формирования имиджа, получить навыки документационного обеспечения делового общения.

### **Задачи:**

- сформировать у студентов теоретические знания в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной научной дисциплины;

- определить сущность и особенности коммуникативной культуры в социально-культурной сфере;

- овладеть элементами формирования коммуникативной культуры личности посредством изучения форм межличностного общения у людей различной возрастной категории;

- овладеть элементами формирования культуры делового общения личности посредством форм межличностного общения у людей различных социальных групп;

- развить способность анализировать ситуации делового общения и уметь предвидеть их развитие;

- привить практические умения и навыки профессионального этикета будущим менеджерам креативных индустрий.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность и профилю подготовки Управление в креативных индустриях дисциплина «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» входит в состав обязательных дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули).

Для освоения дисциплины необходимы: знания в объеме государственного стандарта общего (полного) среднего образования, а также таких дисциплин, как Русский язык и культура речи, Психология, Основы самоорганизации личности в процессе обучения и профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины «Коммуникативная культура и деловое общение в социально-культурной сфере» необходимо для дальнейшего успешного освоения следующих учебных дисциплин: Фандрайзинг, Документирование управленческой деятельности, Управление персоналом, Выставочная деятельность.

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты.

Наименование компетенции	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
ОПК-2. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	сущность и особенности коммуникативной культуры, элементы формирования культуры делового общения личности посредством форм межличностного общения у людей различных социальных групп	пользоваться приемами успешной коммуникабельности; анализировать ситуации делового общения и предвидеть их развитие	навыками рационального коммуникативного поведения посредством соблюдения правил коммуникативной культуры;  навыками общения в сфере деловых взаимоотношений
ПК-6 Готовность к оказанию консультативной помощи специалистам социально-культурной сферы по вопросам управленческой деятельности в креативных индустриях и туризме	методы и технологии проведения мероприятий различного уровня и масштаба	анализировать проблемы, экстраполировать опыт, применять теоретические знания специальных дисциплин	навыками консультативной работы

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 часов).

#### ОФО

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>	3	1-18	32	32	-	4	Дискуссия и опрос по пройденному материалу, тестовые работы Зачет
2	<b>Раздел 2. Деловая риторика</b>	4	1-17	18	36	-	36	Семинар-дискуссия, тестовые работы Экзамен

#### ЗФО

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>	8		6	6	-	48	Дискуссия и опрос по пройденному материалу, тестовые работы, устный опрос, тренинги Зачет
2	<b>Раздел 2. Деловая риторика</b>	9		6	6	-	84	Дискуссия и опрос по пройденному материалу, тестовые работы, устный опрос, тренинги Экзамен

## 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
3 семестр		3	
<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.	<u>Лекции:</u> Содержание категории «общение». Виды общения. Цели и средства общения. Структура и функции общения.	4	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена. Объясните сущность общения и его роль в процессе жизнедеятельности людей. Назовите и охарактеризуйте функции общения. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны в структуре общения.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> не предусмотрено	-	
<b>Тема 1.2.</b> Восприятие и понимание в процессе общения.	<u>Лекции:</u> Социальная обусловленность восприятия. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Факторы формирования первого впечатления. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия.	6	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Перцептивная сторона общения. Каковы особенности восприятия? В чем проявляются особенности социальной перцепции? Какие факторы влияют на процесс восприятия? Что такое «обратная связь» и какую роль она играет в процессе восприятия и понимания партнера по общению? Назовите основные механизмы восприятия и понимания и дайте им характеристику. Какое значение имеют эмпатия и рефлексия для	4	

	<p>эффективного общения? Каковы особенности формирования первого впечатления? Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать. Что такое аттракция? Как она формируется и какую роль играет в общении?</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> не предусмотрено	-	
<p><b>Тема 1.3.</b> Коммуникация в процессе общения.</p>	<p><u>Лекции:</u> Структура коммуникации и ее принципы. Вербальные и невербальные средства общения. Барьеры коммуникации. Слушание как активный процесс.</p>	6	<p>ОПК-2 ПК-6</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Коммуникативная сторона общения. Что такое коммуникация и какова ее структура? Назовите основные принципы коммуникации. Почему происходит потеря информации в процессе коммуникации? Как ее восполнить? Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть? Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Каковы их функции в процессе общения? Чем отличается устная речь от письменной? Как нужно говорить? Как нужно слушать? Выделите основные виды слушания. Выделите основные виды невербальных средств общения и раскройте их значение. Как выражаются основные эмоциональные состояния (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость) в мимике? Какое воздействие оказывает голос в процессе общения? Какую роль в процессе общения играют такесические средства?</p>	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию</p>	2	
<p><b>Тема 1.4.</b> <b>Общение как взаимодействие.</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Взаимодействие в процессе общения. Тактики поведения во время взаимодействия. Анализ взаимодействия с позиций транзактного анализа Э.Берна.</p>	6	<p>ОПК-2 ПК-6</p>

	Стратегии взаимодействия. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию. Обаяние как феномен межличностного общения.		
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Интерактивная сторона общения. Охарактеризуйте основные тактики процесса взаимодействия. Объясните понятие «транзакция». Назовите виды транзакций. Дайте характеристику типичным состояниям сознания в процессе взаимодействия. Раскройте эффективность применения позиций транзактного анализа в общении.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию	2	
<b>Тема 1.5.</b> Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.	<u>Лекции:</u> Понятие коммуникативной культуры личности. Общение и нравственные установки человека. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество.	4	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Понятие коммуникативной культуры личности. В чем заключается культура коммуникативного взаимодействия? Каковы структурные элементы культуры коммуникативных связей людей? Что такое «маркер культуры межличностной коммуникации»? В чем проявляется содержательная и функциональная стороны культуры межличностных коммуникаций? В чем заключается объектная сторона коммуникативной культуры?	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> не предусмотрено	-	
<b>Тема 1.6.</b> Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-	<u>Лекции:</u> Профессиональная тактика организатора. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.	2	ОПК-2

культурной деятельности.	<u>Практические занятия (семинары):</u> Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности. Профессиональная тактика организатора. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга. <u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено <u>Самостоятельная работа:</u> не предусмотрено	4 - -	
<b>Тема 1.7.</b> Риторика и речевое поведение человека.	<u>Лекции:</u> Предмет и основные категории риторики. Речевое событие - дискурс. Речевая ситуация. Речевое действие. Речевой поступок. Законы современной общей риторики. Стратегии речевого поведения. <u>Практические занятия (семинары):</u> Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь. Национально-этнические и исторические особенности повседневной и публичной речи. Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь. Риторика и лингвистика. Требования к поведению говорящего. Риторика специалиста социально-культурной деятельности. <u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено <u>Самостоятельная работа:</u> не предусмотрено	4 4 - -	ОПК-2
<b>Вид итогового контроля:зачет</b>		4	
<b>4 семестр</b>			
<b>Раздел 2. Деловая риторика</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Особенности официально-делового общения.	<u>Лекции:</u> Понятие делового общения. Содержание делового общения. Этико-психологические принципы делового общения. Формы реализации делового общения. Субординационные отношения. Партнерские отношения. <u>Практические занятия (семинары):</u> Деловая риторика. Понятие делового общения. Типы делового общения. Виды делового общения.	2 6	ОПК-2 ПК-6

	<p>Формы делового общения. Деловой стиль общения. Особенности официально-делового общения.</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию</p>	6	
<p><b>Тема 2.2.</b> Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.</p>	<p><u>Лекции:</u> Служебный этикет и стратегия делового общения. Основные заповеди служебного этикета, способствующие преуспеванию. Искусство построения отношений в служебном коллективе. Сущность конфликта.</p>	2	<p>ОПК-2 ПК-6</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений. Искусство построения отношений в служебном коллективе. Отношения между женщиной и мужчиной на службе. Сущность конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.</p>	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию</p>	6	
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Виды и средства деловой коммуникации</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. Спор, полемика, дебаты</p>	4	<p>ОПК-2 ПК-6</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.</p>	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	

	<p><u>Самостоятельная работа</u> Работа с литературой по тематике. 1. Деловая беседа. 2. Деловой разговор по телефону.</p>	6	
<p><b>Тема 2.4.</b> <b>Формы делового общения: заседания, совещания и т.д.</b></p>	<p><u>Лекции:</u> Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Презентация.</p>	6	<p>ОПК-2 ПК-6</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания. Пресс-конференция: зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции. Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.</p>	6	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u> Работа с литературой по тематике, проведение наблюдений за переговорным процессом в повседневной практике. Как классифицируются деловые переговоры по характеру? Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры? Какие методы используются для ведения переговоров. Какие способы оценки достигнутых в процессе</p>	6	

	<p>переговоров соглашений?</p> <p>Основные подходы к проведению переговоров.          Модель и базовые элементы переговоров.          Правила подготовки к проведению переговоров.          Некорректные тактические приемы деловых партнеров;          конструктивные приемы ведения переговоров; типы          вопросов для успешных переговоров; речевые клише для          эффективной коммуникации.</p> <p>Протокольные мероприятия при проведении          переговоров.</p> <p><u>Темы рефератов и сообщений</u></p> <p>1. "Мягкие" переговоры: стратегия и тактика          проведения.</p> <p>2. Особенности позиционных переговоров и подготовки          к ним.</p> <p>Совещания: типы совещаний; подготовка совещания;          правила поведения на совещании.</p> <p>Презентации: цели, виды, подготовка и алгоритм          процесса презентации.</p> <p>Пресс-конференции: цель, подготовка и проведение.          Проведение совещаний и заседаний.</p>		
<p><b>Тема 2.5.</b></p> <p>Основы          документационног          о обеспечения          делового общения</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>Виды документов, их классификация.          Особенности делового языка, используемого в          документах.          Оформление деловых документов.          Деловая переписка.</p>	2	ОПК-2
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Основные реквизиты управленческих          документов, правила их оформления. Сокращения          (аббревиатуры) как заменители слов и словосочетаний.          Язык и стиль служебных документов.          Особенности подготовки и оформления отдельных          видов организационно-распорядительной документации.          Понятие договора, его основные виды и формы.          Структура и правила составления договора. Типовые          договоры и бланки.</p>	6	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Работа с литературой по тематике.          Подготовка образцов различных видов деловой          документации</p>	6	

<b>Тема 2.6.</b> Имиджелогия или искусство самопрезентации	<u>Лекции:</u> Искусство соответствовать социально-психологической ситуации. Эстетические основы и техника движения. Имиджелогия или искусство самопрезентации в достижении успеха. Слагаемые имиджа.	2	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Стиль и цветовая гамма одежды.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Проанализировать источники и литературу по теме «Имидж делового человека». Определить составляющие имиджа делового человека (мужчины, женщины)	6	
<b>Вид итогового контроля: экзамен</b>		18	
<b>ВСЕГО:</b>		144	

### Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
<b>8 семестр</b>		3	
<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Сущность и особенности общения как социально-	<u>Лекции:</u> Содержание категории «общение». Виды общения. Цели и средства общения. Структура и функции общения.	2	ОПК-2

психологического феномена.	<u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена. Объясните сущность общения и его роль в процессе жизнедеятельности людей. Назовите и охарактеризуйте функции общения. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны в структуре общения.	10	
<b>Тема 1.2.</b> Восприятие и понимание в процессе общения.	<u>Лекции:</u> Социальная обусловленность восприятия. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления. Факторы формирования первого впечатления. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Ошибки восприятия.	2	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Перцептивная сторона общения. Каковы особенности восприятия? В чем проявляются особенности социальной перцепции? Какие факторы влияют на процесс восприятия? Что такое «обратная связь» и какую роль она играет в процессе восприятия и понимания партнера по общению? Назовите основные механизмы восприятия и понимания и дайте им характеристику. Какое значение имеют эмпатия и рефлексия для эффективного общения? Каковы особенности формирования первого впечатления? Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать. Что такое аттракция? Как она формируется и какую роль играет в общении?	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию. Общение как восприятие человека человеком. Коммуникативные стереотипы. Факторы, мешающие правильно воспринимать людей. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.	13	

<b>Тема 1.3.</b> Коммуникация в процессе общения.	<u>Лекции:</u> Структура коммуникации и ее принципы. Вербальные и невербальные средства общения. Барьеры коммуникации. Слушание как активный процесс.	2	ОПК-2 ПК-6
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Коммуникативная сторона общения. Что такое коммуникация и какова ее структура? Назовите основные принципы коммуникации. Почему происходит потеря информации в процессе коммуникации? Как ее восполнить? Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть? Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Каковы их функции в процессе общения? Чем отличается устная речь от письменной? Как нужно говорить? Как нужно слушать? Выделите основные виды слушания. Выделите основные виды невербальных средств общения и раскройте их значение. Как выражаются основные эмоциональные состояния (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость) в мимике? Какое воздействие оказывает голос в процессе общения? Какую роль в процессе общения играют такесические средства?	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение информации основной и дополнительной литературы по теме, а также интернет-источников. Подготовка к практическому занятию	7	
	<u>Лекции:</u> не предусмотрено	-	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Общение как взаимодействие.</b>	<u>Практические занятия (семинары):</u> Взаимодействие в процессе общения. Тактики поведения во время взаимодействия. Анализ взаимодействия с позиций транзактного анализа Э.Берна. Стратегии взаимодействия. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию. Обаяние как феномен межличностного общения.	2	ОПК-2 ПК-6
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Интерактивная сторона общения. Охарактеризуйте основные тактики процесса	6	

	<p>взаимодействия.</p> <p>Объясните понятие «трансакция». Назовите виды трансакций.</p> <p>Дайте характеристику типичным состояниям сознания в процессе взаимодействия.</p> <p>Раскройте эффективность применения позиций трансактного анализа в общении.</p>		
<p><b>Тема 1.5.</b></p> <p>Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.</p>	<p><u>Лекции:</u> не предусмотрено</p>	-	ОПК-2
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Понятие коммуникативной культуры личности. Общение и нравственные установки человека. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество. Понятие коммуникативной культуры личности. В чем заключается культура коммуникативного взаимодействия? Каковы структурные элементы культуры коммуникативных связей людей? Что такое «маркер культуры межличностной коммуникации»? В чем проявляется содержательная и функциональная стороны культуры межличностных коммуникаций? В чем заключается объектная сторона коммуникативной культуры?</p>	6	
<p><b>Тема 1.6.</b></p> <p>Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.</p>	<p><u>Лекции:</u> не предусмотрено</p>	-	ОПК-2
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности. Профессиональная тактика организатора. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.</p>	6	
<p><b>Тема 1.7.</b></p> <p>Риторика и речевое поведение человека.</p>	<p><u>Лекции:</u> не предусмотрено</p>	-	ОПК-2
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено</p>	-	
	<p>Предмет и основные категории риторики. Речевое событие - дискурс. Речевая ситуация. Речевое действие. Речевой поступок. Законы современной общей риторики.</p>	5	

	<p>Стратегии речевого поведения. <u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.</p> <p>Национально-этнические и исторические особенности повседневной и публичной речи.</p> <p>Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.</p> <p>Риторика и лингвистика.</p> <p>Требования к поведению говорящего.</p> <p>Риторика специалиста социально-культурной деятельности.</p>		
<b>Вид итогового контроля:зачет</b>			
<b>9 семестр</b>			
<b>Раздел 2. Деловая риторика</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Особенности официально-делового общения.	<p><u>Лекции:</u></p> <p>Понятие делового общения.</p> <p>Содержание делового общения.</p> <p>Этико-психологические принципы делового общения.</p> <p>Формы реализации делового общения.</p> <p>Субординационные отношения.</p> <p>Партнерские отношения.</p>	2	ОПК-2 ПК-6
	<u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Деловая риторика.</p> <p>Понятие делового общения.</p> <p>Типы делового общения.</p> <p>Виды делового общения.</p> <p>Формы делового общения.</p> <p>Деловой стиль общения.</p> <p>Особенности официально-делового общения.</p>	14	
<b>Тема 2.2.</b> Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.	<p><u>Лекции:</u></p> <p>Служебный этикет и стратегия делового общения.</p> <p>Основные заповеди служебного этикета, способствующие преуспеванию.</p> <p>Искусство построения отношений в служебном коллективе.</p> <p>Сущность конфликта.</p>	2	ОПК-2 ПК-6
	<u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений.</p> <p>Искусство построения отношений в служебном коллективе.</p>	14	

<b>Тема 2.3</b>  <b>Виды и средства деловой коммуникации</b>	Отношения между женщиной и мужчиной на службе. Сущность конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.		ОПК-2  ПК-6
	<u>Лекции:</u> Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. Спор, полемика, дебаты	2	
	<u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено	-	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.	14	
<b>Тема 2.4.</b>  <b>Формы делового общения: заседания, совещания и т.д.</b>	<u>Лекции:</u> не предусмотрено	-	ОПК-2  ПК-6
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания. Пресс-конференция: зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции. Презентация: цели презентации; виды презентации:	2	

	презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<p><u>Самостоятельная работа</u></p> <p>Работа с литературой по тематике, проведение наблюдений за переговорным процессом в повседневной практике.</p> <p>Как классифицируются деловые переговоры по характеру?</p> <p>Что необходимо сделать, чтобы правильно организовать деловые переговоры?</p> <p>Какие методы используются для ведения переговоров.</p> <p>Какие способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений?</p> <p>Основные подходы к проведению переговоров.</p> <p>Модель и базовые элементы переговоров.</p> <p>Правила подготовки к проведению переговоров.</p> <p>Некорректные тактические приемы деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации.</p> <p>Протокольные мероприятия при проведении переговоров.</p> <p><u>Темы рефератов и сообщений</u></p> <p>1. "Мягкие" переговоры: стратегия и тактика проведения.</p> <p>2. Особенности позиционных переговоров и подготовки к ним.</p> <p>Совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании.</p> <p>Презентации: цели, виды, подготовка и алгоритм процесса презентации.</p> <p>Пресс-конференции: цель, подготовка и проведение.</p> <p>Проведение совещаний и заседаний.</p>	14	
<b>Тема 2.5.</b>	<u>Лекции:</u> не предусмотрено	-	ОПК-2
Основы документационног о обеспечения	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Виды документов, их классификация.</p> <p>Особенности делового языка, используемого в документах.</p>	2	

делового общения	Оформление деловых документов. Деловая переписка. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Сокращения (аббревиатуры) как заменители слов и словосочетаний. Язык и стиль служебных документов. Особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации. Понятие договора, его основные виды и формы. Структура и правила составления договора. Типовые договоры и бланки.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Работа с литературой по тематике. Подготовка образцов различных видов деловой документации	14	
<b>Тема 2.6.</b> Имиджелогия или искусство самопрезентации	<u>Лекции:</u> не предусмотрено	-	ОПК-2
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Правильно подобранный имидж как одно из слагаемых успеха в деловом общении. Составляющие имиджа делового человека. Внешнее впечатление. Стиль и имидж. Создание гармоничного образа. Деловые качества. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения. Формирование вербального имиджа: вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека; связь языка и интеллекта; манера представляться как элемент имиджа делового человека; техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Стиль и цветовая гамма одежды.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u> не предусмотрено	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Проанализировать источники и литературу по теме «Имидж делового человека». Определить составляющие имиджа делового человека (мужчины, женщины)	14	
<b>Вид итогового контроля: экзамен</b>			
<b>ВСЕГО:</b>		144	

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

–лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция - анализ ситуаций;

–практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, «круглые столы», формы «коллективной мыслительной деятельности» и анализа проблемных ситуаций;

–самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;

Занятия лекционного типа составляют 50 часов, что равняется 42,4% аудиторных занятий.

## **6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **6.1. Контроль освоения дисциплины**

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

*Текущий контроль* успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- устный опрос;
- дискуссии;
- тестирование;
- тренинги.

*Рубежный контроль* предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- устные ответы,
- письменные работы,
- практические работы.

*Промежуточный контроль* по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета, экзамена.

### **6.2. Фонд оценочных средств**

#### **6.2.1. Примеры тестовых заданий (ситуаций)**

**1. Какая из перечисленных функций не имеет отношения к переговорам**

- A. Информационная;
- B. Регулятивная;
- C. Воспитательная;
- D. Координационная.

**2. После удачного завершения переговоров обязательно ли их анализировать**

- A. Да;
- B. Нет.

**3. Метод демонстрации известных общих положений, истинность которых несомненна, называется**

- A. Индуктивным;
- B. Дедуктивным;
- C. Аналогией.

**4. Если речь оратора изобилует цитатами, то это является свидетельством**

- A. Профессионализма и опыта;
- B. Неуважения к аудитории;
- C. Непрофессионализма выступающего.

**5. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям**

- A. Межличностной коммуникации;
- B. Восприятия и понимания друг друга;
- C. Межличностного взаимодействия;
- D. Группового взаимодействия.

**6. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией человека путем отождествления себя с ним, трактуется как**

- A. Социально-психологическая рефлексия;
- B. Эмпатия;
- C. Идентификация.

**7. Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения**

- A. Оптико-кинетические;
- B. Паралингвистические;
- C. Экстралингвистические;
- D. Пространственно-временные.

**8. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта**

- A. Ореола;
- B. Последовательности;
- C. Инерционности;
- D. Стереотипизации.

**9. В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по-нашему мнению) качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект**

- A. Первичности;
- B. Ореола;
- C. Пигмалиона;
- D. Социальной фасилитации.

**10. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности**

- A. Демократическом;
- B. Авторитарном;
- C. Либеральном;
- D. Попустительском.

**11. Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это...?**

- A. Деловой этикет;
- B. Речевой этикет;
- C. Этика.

**12. Правильная, грамотная речь, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова - это...?**

- A. Культура речи;
- B. Деловой этикет;
- C. Деловая беседа.

**13. Основные требования к телефонному разговору:**

- A. Лаконичность, краткость выражения мысли;
- B. Логичность;
- C. Информативность;
- D. Отсутствие повторов;
- E. Дружелюбный тон, вежливость;
- F. Четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;
- G. Средний темп речи;
- H. Обычная громкость голоса;

I. Все выше перечисленное.

**14. Разговор, целью которого является решение важных вопросов, рассмотрение предложений о сотрудничестве, подписание сделок – это ...?**

- A. Деловая беседа;
- B. Деловая переписка;
- C. Деловой этикет;

**15. Из каких основных этапов состоит деловая беседа?**

- A. Начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения;
- B. Передача информации, аргументирование, принятие решения;
- C. Начало беседы, аргументирование, принятие решения.

**16. Какими способами ведется деловая переписка:**

- A. На бумажных носителях;
- B. По электронной почте;
- C. Устно.

**17. Какие существуют виды деловой переписки:**

- A. Официальная;
- B. Личная;
- C. Рекомендательная;
- D. Благодарственная.

**18. Что входит в структуру делового письма:**

- A. Обращение;
- B. Преамбула;
- C. Основной текст;
- D. Заключение;
- E. Подпись;
- F. Постскриптум;
- G. Приложения;
- H. Все выше перечисленное.

**19. Что относится к основным требованиям к культуре речи:**

- A. Речь должна быть содержательной, логичной, эмоциональной, правильной, точной;
- B. Слова должны употребляться в строгом соответствии с их значением;
- C. Отсутствие в речи грубых слов;
- D. Все выше перечисленное.

**20. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и состоящий в обмене информацией, взаимодействии и восприятии человека человеком - это...?**

- A. Деловое общение;
- B. Манера;
- C. Этикет.

**21. Что относится к структуре общения?**

- A. Коммуникативная сторона, перцептивная сторона, интерактивная сторона;
- B. Перцептивная сторона;
- C. Перцептивная сторона, интерактивная сторона;
- D. Коммуникативная сторона, перцептивная сторона.

**22. Основные функции общения:**

- A. Информационная, регулятивная, аффективная;
- B. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная;
- C. Регулятивная, аффективная, коммуникативная, перцептивная.

**23. Личностно значимые эмоциональные и интеллектуальные отражения людьми друг друга, которые представляют собой их внутренние состояния – это...?**

- A. Межличностные отношения;
- B. Деловая беседа;
- C. Культура речи.

**24. Совокупность норм и требований, которые предъявляются обществом к лицу, занимающему определенную социальную позицию – это...?**

- A. Социальная роль;
- B. Межличностные отношения;
- C. Деловая беседа.

**25. Открытые вопросы — это вопросы, которые**

- A. Дополняют сведения о собеседнике;
- B. Выясняют мотивы и позиции собеседников;
- C. Выявляют позитивные и нейтральные позиции.

**26. Для успешного публичного выступления необходимо:**

- A. Наглядный материал;
- B. Контакт со слушателями;
- C. Ведущий собрания;
- D. Протокол.

**27. Предварительное знакомство с повесткой дня и материалами для делового совещания позволяет**

- A. Продумать выступление;
- B. Сформулировать общественное мнение;
- C. Заранее узнать мнение участников;
- D. Продумать возражения.

**28. «Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы**

- A. Обозначить свое ведущее положение;
- B. Установить границы общения;
- C. Определить роли в общении;
- D. Лучше понять собеседника.

**29. Деловой протокол – это:**

- A. Осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- B. Свод правил в деловых и служебных отношениях;
- C. Правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.

**30. Какие из приведенных правил относятся к деловому этикету?**

- A. Делайте все вовремя;
- B. Громко не смейтесь;
- C. Сдерживайте свое раздражение;
- D. Не болтайте лишнего;
- E. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- F. Думайте о других, а не только о себе;
- G. Не будьте неряшливы;
- H. Одевайтесь, как положено;
- I. Говорите и пишите хорошим языком.

#### **Тест «Ваша коммуникабельность»**

Предлагается 16 вопросов, на каждый из которых надо ответить однозначно: “да” - 2 очка; “иногда” - 1 очко; “нет” - 0 очков.

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока не станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у Вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город или село, как избежать этой

командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, когда незнакомый человек на улице обращается к Вам с просьбой показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-либо еще вопрос?
7. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл отдать Вам 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
8. В ресторане или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо - промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
9. Верите ли Вы, что существует проблема “отцов и детей” и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была - в магазине, кассе кинотеатра. Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. Есть ли у Вас сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений Вы не примете?
14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение) в письменном виде, чем в устной форме?

Подсчитайте Ваши очки.

**30-32 ОЧКА.** Вы явно некоммуникабельны и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

**25-29 ОЧКОВ.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность Вашего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством, в Вашей власти переломить эти особенности Вашего характера. Разве не бывает, что при какой-нибудь сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19-24 ОЧКА.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми Вы сходитесь с оглядкой, в споры и дискуссии вступаете неохотно. В ваших высказываниях порой много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**18-14 ОЧКОВ.** У Вас нормальная коммуникабельность, Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпимы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**9-13 ОЧКОВ.** Вы весьма общительны, порой даже сверх меры. Любопытны,

разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих, охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете заставить себя не отступать.

**4-8 ОЧКОВ.** Вы, должно быть, “рубаха-парень”. Общительность бьет из Вас ключом, Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3-0 ОЧКОВ.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разных конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома и повсюду трудно с Вами. Вам бы поработать над собой и своим характером. Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

#### **Тест “Ваш стиль общения”.**

Нам редко удастся взглянуть на себя со стороны, а ведь у каждого существует излюбленная манера общения, то, что обычно называют стилем. Стиль общения поможет Вам определить данный тест. С его помощью Вы узнаете, достаточно ли Вы корректны в отношениях с сотрудниками, членами семьи, друзьями и каково им общаться с Вами.

На каждый из 20 вопросов даны три варианта ответов. Если ни один ответ Вам не подходит, переходите к следующему вопросу.

Не придавайте очень серьезного значения полученным данным, рассматривайте их скорее как информацию к размышлению.

1. Склонны ли Вы искать пути к применению после очередного служебного конфликта?
  - а) всегда - 1 очко;
  - б) иногда - 2 очка;
  - в) никогда - 3 очка.
2. Как Вы ведете себя в критической ситуации?
  - а) внутренне кипите - 2 очка;
  - б) сохраняете полное спокойствие - 1 очко;
  - в) теряете самообладание - 3 очка.
3. Каким считают Вас коллеги?
  - а) самоуверенным и завистливым - 3 очка;
  - б) дружелюбным - 2 очка;
  - в) спокойным и независтливым - 1 очко.
4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?
  - а) примите ее с некоторыми опасениями - 2 очка;
  - б) согласитесь без колебаний - 3 очка;
  - в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия - 1 очко.
5. Как Вы поведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу

- а) выдадите ему “по первое число” - 3 очка;
  - б) заставите вернуть - 2 очка;
  - в) спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь - 1 очко;
6. Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?
- а) что тебя так задержало? - 2 очка;
  - б) где ты торчишь допоздна? - 3 очка;
  - в) я уже начал (начала) волноваться - 1 очко;
7. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?
- а) стараетесь обогнать машину, которая “показала Вам хвост” - 2 очка;
  - б) помчитесь с такой скоростью, что никто не догонит Вас - 3 очка.
8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?
- а) сбалансированными - 2 очка;
  - б) легкомысленными - 1 очко;
  - в) крайне жесткими - 3 очка;
9. Что Вы предпринимаете, если дело не удастся?
- а) пытаетесь свалить вину на другого - 3 очка;
  - б) смиряетесь - 2 очка;
  - в) становитесь впредь осторожнее - 1 очко.
10. Как Вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?
- а) пора бы уже молодежи запретить такие развлечения - 3 очка;
  - б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать - 1 очко;
  - в) и чего мы с ней возмемся? - 2 очка.
11. Что Вы ощущаете, если должность, которую Вы хотели занять, досталась другому?
- а) и зачем только я на это нервы тратил (тратила)? - 1 очко;
  - б) видно, этот человек начальнику приятнее - 2 очка;
  - в) может быть, мне это удастся в другой раз - 3 очка.
12. Какие чувства Вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- а) чувство страха - 3 очка;
  - б) скучаете - 2 очка;
  - в) получаете искреннее удовольствие - 1 очко.
13. Как Вы будете себя вести, если Вы опоздали на важное совещание из-за дорожной пробки?
- а) будете нервничать во время заседания - 1 очко;
  - б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров - 3 очка;
  - в) огорчитесь - 2 очка.
14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?
- а) обязательно стараетесь выиграть - 2 очка;
  - б) цените удовольствие почувствовать себя молодым - 3 очка;
  - в) очень сердитесь, если проигрываете - 1 очко.
15. Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?
- а) стерпите, избегая скандала - 1 очко;
  - б) вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание - 3 очка;
  - в) отправитесь с жалобой к директору ресторана - 2 очка.
16. Как Вы поступите, если Вашего ребенка обидели в школе?
- а) поговорите с учителем - 1 очко;

- б) устроите скандал родителям обидчика - 2 очка;
- в) посоветуете ребенку дать сдачи - 3 очка.

17. Какой Вы человек?

- а) средний - 1 очко;
- б) самоуверенный - 3 очка;
- в) пробивной - 2 очка.

18. Что Вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

- а) простите, это моя вина - 1 очко;
- б) ничего, пустяки - 3 очка;
- в) а повнимательнее Вы не можете быть? - 2 очка.

19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?

- а) когда же, наконец, будут приняты конкретные меры? - 2 очка;
- б) надо бы ввести более суровые наказания! - 1 очко;
- в) нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели! - 3 очка.

20. Какое же животное Вам более симпатично?

- а) тигр - 3 очка;
- б) домашняя кошка - 2 очка;
- в) медведь - 1 очко.

Подсчитайте свои очки.

**35 - 44 ОЧКА.** Вы умеренно агрессивны, Вам сопутствует успех в жизни, поскольку в Вас достаточно здравого честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

**45 ОЧКОВ И БОЛЕЕ.** Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестоки по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих “верхов”, рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику “сверху” принимаете, а критику снизу” воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критику “снизу”.

**34 ОЧКА И МЕНЕЕ.** Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности Вам не помешает! К критике “снизу” относитесь терпимо, но побаиваетесь критики “сверху”.

Если по семи вопросам и более вопросам Вы набрали по три очка и менее, чем по семи вопросам, - по одному очку, то Ваша агрессивность носит скорее разрушительный, ем конструктивный характер, Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям порой пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам Вы получили по одному очку и менее, чем по семи вопросам, - по три очка, то Вы чрезмерно замкнуты в своем мире. Это не значит, что Вам не присущи вспышки агрессивности, но Вы подавляете их слишком тщательно.

### Тест «Капитан? Рулевой? Пассажир?»

Характер человека, как известно, проявляется в поступках, в отношении к людям, в выборе, который каждый из нас делает в той или иной ситуации. Если вы хотите лучше узнать себя ответьте на каждый из предлагаемых вопросов (“да”, “нет”, “не знаю”). Это, конечно, не экзамен, но все-таки важно, чтобы отвечая, вы не лукавили перед собой.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под «несчастливой звездой».
5. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
6. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), какой есть.
7. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегаю к помощи врача.
8. Я считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в человеке, чаще всего виноваты другие люди.
9. Считаю, что любую проблему можно решить, и не понимаю тех, у кого вечно какие-то жизненные трудности.
10. Я люблю помогать людям, потому, что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
11. Если происходит конфликт, то, размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с себя.
12. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы.
13. Я считаю, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. Обычно я мирюсь с ситуацией, повлиять на которую не в состоянии.

За каждый ответ «да» на вопросы 1,3,5,7,9,11,13 и ответ «нет» на вопросы 2,4,6,8,10,12,14,15 поставьте себе по 10 баллов. За ответы «не знаю» - по 5 баллов. Подсчитайте общее количество баллов.

**100-150 БАЛЛОВ.** Вы КАПИТАН собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не преувеличивая их, не возводя в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете на том, как ее можно решить. Что вы при этом чувствуете, что происходит в вашей душе - для окружающих загадка.

**50-99 БАЛЛОВ.** Вы охотно бываете РУЛЕВЫМ, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей вы вполне реалистичны. Гибкость, рассудительность и чуткость всегда бывают вашими союзниками. Случаются ситуации, которые никак вас не касаются, вы не несете за них никакой ответственности и тем не менее, если требуется, все-таки берете ответственность на себя. Вы обычно знаете, когда это нужно сделать. Вы умеете жить в добром согласии с другими, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

**ДО 49 БАЛЛОВ.** Вы часто бываете ПАССАЖИРОМ в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, говоря: так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях вы обвиняете кого угодно, только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной. Тем не менее вы умеете мирно сосуществовать с другими, не придавая значения тому, какие это люди и как они относятся к вам.

### Тест «Конфликтная личность»

Тест позволяет оценить степень Вашей конфликтности или тактичности.

## ИНСТРУКЦИЯ:

Выберите один из 3-х предложенных вариантов ответа - а, б или в.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпринимаете?

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании Вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше:

- а) если другие Вас поддержат, то да;
- б) разумеется, Вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику Вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями:

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят Ваши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) Вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед Вас без очереди:

- а) считаете, что и Вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа Вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть ошибки. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим. Как Вы поступите:

- а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит Вам о необходимости экономии и бережливости, о Вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать Ваше мнение о своей последней покупке. Что Вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусна;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете:

- а) думаете: “Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников?”;
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, то Вы бы их отчитали.

9. В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал Вас:

- а) в таком случае Вы не дадите ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при Вас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли Вас это:

- а) да, но если Вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках.

11. Вы спорите с Вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку:

- а) нет;
- б) разумеется признаете;
- в) какой же у Вас авторитет, если Вы признаетесь, что были не правы?

### **КЛЮЧ:**

Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:

- ответ «а» - 4 очка;
- ответ «б» - 2 очка;
- ответ «в» - 0 очков.

Подсчитайте сумму набранных очков:

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

#### **ОТ 30 ДО 44 ОЧКОВ.**

Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же Вам приходится вступить в спор, то Вы учитываете, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым Вы теряете уважение к себе в глазах других?

#### **ОТ 15 ДО 29 ОЧКОВ.**

О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на Ваши служебные или личные отношения. И за это Вас уважают.

#### **ОТ 10 ДО 14 ОЧКОВ.**

Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

### **Тест «Деловой Человек»**

Тест позволяет оценить Вашу деловую хватку, степень деловой активности.

#### **ИНСТРУКЦИЯ:**

Вам будет предложено 8 жизненных ситуаций и 3 варианта поведения в каждой из них. Выберите наиболее подходящий Вам вариант и пометьте его.

1. ВЫ СОБИРАЕТЕСЬ закончить давно начатую и отложенную работу. И вдруг Вам звонит милый человек противоположного пола, который Вам симпатичен, и просит о встрече.

- а) Вы говорите: “Попозже, солнышко” и сжав зубы, быстренько приканчиваете свою работу;

б) Произнося: “Иду, любовь моя!”, Вы, послав к черту все свои дела, мчитесь на свидание;

в) Раз и навсегда решив стать аскетом, Вы снова посылаете к черту, но уже свою симпатию и с легким сердцем занимаетесь делом.

2. ПЕРЕД ВАМИ ВЫБОР: или пойти в веселую компанию, или, наконец, привести в порядок все свои бумаги, так как Вас замучила жена, совесть, теща.

а) Вы, повторяя, “Делу время, потехе - час!”, начинаете убирать;

б) Радостно подхватив ту же поговорку, Вы, решив, что долгожданный час пробил, побежите на вечеринку, клятвенно пообещав все убрать по истечении данного срока.

в) Бодро смотрите на тех, кто упрекает Вас в неаккуратности, и вяло отругиваясь и не вдаваясь в подробности дальнейшей судьбы бумаг, гордо удалитесь.

3. ВАС ПОПРОСИЛИ о важной услуге, невыполнимой для других людей.

а) Вы, похлопав просителя по плечу, говорите: “Нет проблем!” и, использовав одного из многочисленных друзей, исполните желаемое;

б) Сославшись на занятость, уйдете, разводя руками;

в) Долго жмете ему руку, лихорадочно думая в это время и, наконец, частично выполняете просьбу.

4. ДЕЛОВЫЕ ЛЮДИ, как правило, не видят в одежде цель жизни. А для Вас она?...

а) Для меня одежда - очень многое. Без фирменных тряпок я мало что из себя представляю;

б) Я люблю красиво одеваться, так как это приятно и мне, и окружающим;

в) Хорошая одежда нужна мне для работы. Если я буду плохо одет, люди естественно не будут иметь со мной дела.

5. ДРУЗЬЯ.

а) Друзья - это великолепно! С их помощью я делаю свои дела, и они мне помогают. С их помощью я достаю, продаю, покупаю, подписываю - о, мне очень нужны друзья!

б) Друзья - это хорошо! Я не могу без друзей, они помогают мне в трудную минуту;

в) Друзья - это для меня все. Я с ними советуюсь, помогаю им.

6. В ДОСТАТОЧНОЙ ли мере Вы уделяете внимание своему любимому человеку? Всегда ли Вы заботитесь о том, чтобы, когда Вы задерживаетесь на работе, позвонить и сказать?

а) Что за ерунда! Я занимаюсь делом, а не черт-те чем! У меня просто нет времени на такие пустяки;

б) Позвонить-то, конечно, можно, и я звоню, когда могу. Но, думаю, ничего страшного не случится, если и опоздаю немного;

в) Конечно, позвоню, милая! Как можно причинить тебе беспокойство. Да в конце концов я вообще никогда не опаздываю.

7. ЛИЧНАЯ ЖИЗНЬ есть успех у всех, даже у самых деловых. Но вот какое значение Вы придаете личной жизни?

а) Семья, дом - это моя жизнь. Я люблю своего избранника, хочу иметь детей, а работа - только для поддержания материального положения;

б) Ну что ж, семья - это не плохо. Хорошо иногда провести вечерок- другой в кругу семьи, поговорить с детьми, с любимым человеком, но и дело забывать нельзя;

в) Ну уж нет! Всю жизнь провести на кухне - никогда! За детьми пусть следит жена (бабушка), а мое призвание - работа. Вот там я человек, там я достигну больших высот, там мое место.

8. УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ отдыхать, отключаться от своих дел и многочисленных проблем?

а) Могу, но всегда. Если у меня что-то важное, я просто не могу не думать об этом. Тогда

и отдых не в радость;

б) О, когда я отдыхаю, я с радостью сваливаю с себя бремя забот и наслаждаюсь жизнью;

в) Я уже не помню, когда отдыхал последний раз. Все дела, дела ...

**КЛЮЧ:**

Каждому ответу соответствует определенное количество баллов.

1. а - 5;	б - 3;	в - 10;
2. а - 10;	б - 5;	в - 3;
3. а - 10;	б - 3;	в - 5;
4. а - 3;	б - 5;	в - 10;
5. а - 10;	б - 5;	в - 3;
6. а - 10;	б - 5;	в - 3;
7. а - 3;	б - 5;	в - 10;
8. а - 5;	б - 3;	в - 10.

**РЕЗУЛЬТАТ:**

**БОЛЕЕ 60 ОЧКОВ.**

У Вас просто талант! Человека подобных деловых качеств надо поискать. Всю жизнь Вы отдаете работе и видите в ней смысл жизни. Но не пора ли остановиться? Может наступить странная минута, когда Вы будете совсем одиноки! Это неудивительно, ведь о своих близких Вы не думаете, а друзей цените только как деловых партнеров. Еще немного, и слова “Боливар не выдержит двоих” станут для Вас привычными. Вам грозит превращение в компьютер, холодный, одинокий, бездушный.

**ОТ 35 ДО 60 ОЧКОВ.**

Вам удастся быть самим собой и при этом не оставаться за кормой жизни. Вашим близким с Вами хорошо, Вы заботливы и внимательны, но также и не пускаете на самотек и свои дела, предпочитая следить за всем сам. Очень хорошо, что Ваша работа не поглотила Вас целиком и не стала самоцелью. Продолжайте ею заниматься, но не забывайте и о тех, кто Вас любит, и все будет в порядке.

**ДО 35 ОЧКОВ.**

Вы слишком легкомысленны. Нельзя же так доверяться случаю и так безудержно предаваться развлечениям. Нет слов, Вы приятный человек, но о работе забывать нельзя. Надо стать немного серьезнее.

## **УМЕНИЕ ВЕСТИ ДИАЛОГ**

### **Тест «Умение слушать»**

**ИНСТРУКЦИЯ:**

Ответьте на вопросы, дав оценку в баллах:

4 балла - всегда;

3 балла - часто;

3 балла - иногда;

2 балла - никогда.

1. Даете ли Вы собеседнику возможность высказаться?
2. Обращаете ли Вы внимание на подтекст высказывания?
3. Стараетесь ли Вы запомнить услышанное?

4. Обращаете ли Вы внимание на главное в сообщении?
5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?
6. Обращаете ли Вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?
7. Подавляете ли Вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?
8. Воздерживаетесь ли Вы от раздражения, когда слышите противоположную точку зрения?
9. Стараетесь ли удержать внимание на словах собеседника?
10. Охотно ли беседуют с Вами?

Подсчитайте сумму баллов.

**32 и БОЛЕЕ** - отлично;

**27-31** - хорошо;

**22-26** - непосредственно.

**МЕНЕЕ 22 БАЛЛОВ** - Вам надо потренироваться слушать собеседников.

### Тренинги

#### «Внимание: Я пришел!»

**Входя на перемене в свой класс и заранее заготовив информацию (но не слишком эмоционально сильную саму по себе), постарайтесь сосредоточить на себе внимание сразу всех. После этого попробуйте повторить то же самое в незнакомом классе.**

### Тренинг по развитию позитивного мышления

#### *Вхождение в группу*

**Задача:** выразить свое доброе отношение к присутствующим, расположить их к себе, ознакомить с целью тренинга, методикой проведения занятий.

- **Добрый день, уважаемые коллеги!** Я рада представленной возможности встретиться с Вами! Для меня большая честь работать с теми, кто стремится к развитию позитивного мышления.

Если Вы согласны, то мы вместе попытаемся познакомиться и в определенной степени освоить некоторые приемы и способы развития позитивного мышления, которые, возможно, помогут Вашему преуспеваю в профессиональной сфере. Во всяком случае, Дейл Карнеги, американский специалист в сфере человеческих отношений, практической деятельностью в этой области доказал, что это именно так. Давайте же и мы с Вами попробуем проверить выводы Карнеги своей собственной практикой.

#### *Творческий полукруг*

**Задача:** через простое физическое действие снять психологическое напряжение, которое образуется при встрече незнакомых людей, найти удобное для занятий местоположение педагога и обучающихся.

- **Уважаемые коллеги! Если во время общения с Вами человек поворачивается к Вам спиной, что это означает?**

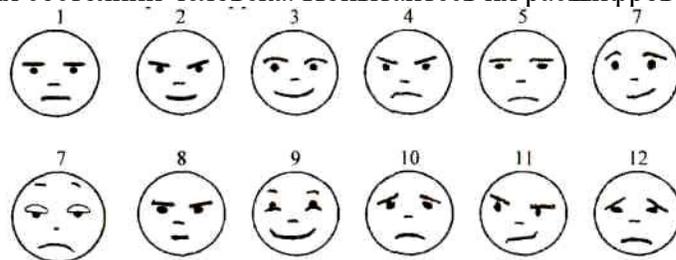
(Обучающиеся высказывают свои суждения: неуважение к тому, с кем он общается, или человек невоспитанный, и т.д.)

- **Спасибо большое!** Вы помогли мне сформулировать первый закон общения: люди, вступающие в общение, должны видеть друг друга.

### Эмоции

**Задача:** определить по мимике лица, какие эмоции переживает человек.

- Перед вами двенадцать выражений лица, в которых художник закодировал двенадцать эмоциональных состояний человека. Попробуйте их расшифровать.



(Преподаватель каждому студенту предлагает рисунок с 12 вариантами выражения лица).

Если вам удалось угадать большинство состояний, ваше общение с людьми вполне эффективно.

### «Эмоция»

Участникам игры раздаются карточки, на которых отмечены эмоции и части тела человека, при помощи которых следует эти эмоции выразить. Например, карточка “Грусть. Руки” означает, что эмоцию грусти следует выразить при помощи рук. На карточках могут быть отмечены следующие эмоции: “Горе. Лицо”, “Радость. Губы”, “Чванство. Правая рука”, “Гордость. Спина”, “Страх. Ноги” и др.

Участники по очереди выполняют свое задание. Остальные пытаются отгадать, какую эмоцию хотел выразить тот или иной человек.

**Психологический комментарий.** Игра направлена на активизацию комплекса актерских способностей и достижение состояния раскованности и свободы.

### Мимика и жесты

В этом упражнении каждый из участвующих в занятиях должен с помощью мимики и жестов:

А) продемонстрировать два противоположных состояния (горе и радость, усталость и бодрость, любовь и ненависть и т.п.)

б) передать, другому неизвестное тому задание (вымыть посуду, убрать помещение и т. п.; для этого участники разбиваются на пары, и тому из ее членов, который должен передать задание, вручается письменный текст; естественно, что содержание записки другому, неизвестно). Во всех случаях сравнивается, и обсуждается то, что предполагалось одним, и то, что было понято другим.

Варианты выполнения задания:

- 1) только при помощи жестов;
- 2) только при помощи мимики;
- 3) при помощи и мимики, и жестов.

### «Невербальное общение»

Из группы выбираются два участника. Им предлагается побеседовать на «тарабарском» языке. В разговоре можно использовать все, кроме родного (или любого из известных обоим участникам) языка, это могут быть жесты, звуки, мимика... Задача двух выбранных участников: завязать друг с другом полноценный разговор, а лучше даже спор о чем-нибудь, стараясь при этом максимально сосредоточиться на всех проявлениях своего

партнера, чтобы верно понять смысл его своеобразной активности. Задача зрителей: попытаться угадать, о чем, собственно, идет речь этих собеседников.

После завершения диалога выслушиваются сначала версии наблюдателей, а затем каждый из участников диалога делится тем, о чем он говорил.

На втором этапе игры все участники делятся на тройки. В каждой тройке один — наблюдатель, а двое других — беседующие между собой на «тарабарском» языке участники. Наблюдатель внимательно следит за всеми нюансами общения и затем пытается угадать тему разговора.

**Психологический комментарий.** Игра наглядно демонстрирует, что хороший контакт друг с другом можно установить и без слов. Понимание собеседника на уровне эмоций и чувств значительно облегчает речевое общение, т.е. партнеры чувствуют себя свободнее и увереннее.

### Тест самоконтроля

**Задача:** научиться анализировать свой стиль поведения и общения.

- А теперь попробуем проверить, какое из перечисленных состояний характерно для Вас.

Всем обучающимся предлагается следующий тест самоконтроля:

#### ТЕСТ САМОКОНТРОЛЯ

Часто ли проходящий обращается к вам с вопросом, как пройти, проехать и т.п.?	<i>Часто</i> <i>Редко</i> <i>Крайне редко</i> <i>Не случается</i>	У вас угрюмое, злое, надменное или замкнутое выражение лица. Вы отгораживаетесь от людей; это ваше дело, но учтите, что в ответ они невольно станут отгораживаться от вас и не будут чувствовать никакой охоты содействовать вам.
Замечаете ли вы лица людей в автобусе, метро, поезде?	<i>Да</i> <i>Нет</i>	Вы слишком поглощены собой. Это нехорошо не только по этическим соображениям, но и по житейским; вы не сумеете, когда это понадобится, реалистически оценить чувства и намерения собеседника. Свои домыслы, предвзятые представления легко примете за действительность.

Умеете ли вы слушать, что говорят другие? Умеете ли вы слушать, думая о нем, а не о себе?	<i>Да</i> <i>Нет</i>	В вашей жизни нередки мелочные, досадные ссоры-недоразумения, о которых стыдно потом вспоминать.
Способны ли вы эмоционально согреть собеседника? То есть: вести себя так, чтобы он держался в вашем присутствии доверчиво, непринужденно, сердечно?	<i>Да</i> <i>Нет</i>	По-видимому, ваши отношения даже с друзьями формальны. В них есть (при всей доброжелательности) какая-то скованность, неестественность, неискренность. И когда кому-то из вас плохо, он не ищет встречи с другом.
Умеете ли вы ответить «нет», не обижая?	<i>Да</i> <i>Нет</i>	Вы легко впадаете в зависимость от других, идете против своего желания, на поводу, просто опасаясь обидеть симпатичного человека.

Трудно ли вам просить о чем-то неприятного человека?	<i>Да</i> <i>Нет</i>	Вы слишком уязвимы. Слишком боитесь отказа. Опасаетесь, что просьба звучит униженно. Но чем больше вы этого опасаетесь, тем униженнее она прозвучит.
Нет ли у вас привычки долго топтаться в передней, уже попрощавшись с хозяевами? (Вариант: продолжать телефонный разговор, хотя уже все сказано?)	<i>Да</i> <i>Нет</i>	Некоторые люди, мнение которых вам не безразлично, считают вас назойливым.

### Мнения

Это упражнение применяется на первых занятиях, как вводное для более серьезных упражнений.

Для каждого из присутствующих все члены группы по очереди называют одно-два из присущих ему положительных качеств; что сразу создает необходимую доброжелательную; обстановку. Затем участники по очереди называют по одному отрицательному качеству для каждого из присутствующих. Можно порекомендовать неприятные характеристики оформлять метафорически — «волк-одиночка», «ежик в тумане» и д.т.

А. Один из членов группы садится спиной к аудитории. Его задача – подробно описать внешний вид кого-либо из присутствующих.

Б. Называется один из участвующих в занятии. Вся группа вместе должна вместе восстановить его поведение, настроение, самочувствие и высказывания с определенного момента занятия.

### **Живая скульптура.**

Одного из участников усаживают или укладывают на помост или стол и объявляют «комом глины», из которого любой желающий может в качестве скульптуры вылепить его таким, каким он его себе представляет. Грубые прикосновения к «глине» запрещены — разрешено только легкое касание. «Материал» может сопротивляться, а в случае, если «скульптор» поведет себя слишком бесцеремонно, и объявить себя «рассыпавшимся», после чего в роли скульптора выступит кто-нибудь другой. Ведущему следует внимательно следить за реакциями «протагониста», который изначально оказывает сопротивление тем, кому приписывает враждебные намерения, и, наоборот, раскрыт для «лепки» тем, кому доверяет. После окончания игры «скульптура» может стать предметом обсуждения, которое желательно проводить следующим образом. «Протагонист» и «скульптор» независимо друг от друга записывают свои суждения о замысле скульптуры, после чего обе записи зачитываются и группа начинает обсуждать выявленные в них несоответствия.

### **«Откровенно говоря»**

Участники садятся в круг. В центре круга расположена стопка карточек. Участники по очереди берут по одной карточке из стопки и сразу продолжают фразу, начало которой написано на этой карточке. Каждое высказывание должно быть предельно искренним и откровенным. В случае, если члены группы почувствуют неискренность какого-либо участника, ему придется взять другую карточку с новым текстом и попробовать еще раз ответить.

#### **Примерное содержание карточек:**

“Откровенно говоря, когда я попадаю в школу...” “Откровенно говоря, я скучаю, когда...” “Откровенно говоря, мне очень трудно забыть...” “Откровенно говоря, когда я вижу ребенка...” “Откровенно говоря, я до сих пор не знаю...” “Откровенно говоря, я думаю, что самое важное в жизни...” “Откровенно говоря, я всей душой ненавижу...” “Откровенно говоря, мне очень хочется...” и др.

### **Какое у нас настроение?**

Задача: способствовать развитию интереса и внимания к окружающим людям.

**Вместе мы работаем уже достаточное время, чтобы понять, кто из нас в каком настроении.**

**Пожалуйста, кто бы мог рассказать о настроении своих коллег?**

(Обращаясь к одному из присутствующих по имени и отчеству) - не могли бы вы попробовать? Мне, кажется, что вы из всех нас самый внимательный и, я бы сказала, наблюдательный человек. Попробуйте? **Хотелось бы, чтобы вы не только говорили, в каком настроении ваш коллега, но и высказали свои предположения, почему он в таком настроении.**

(Высказываются суждения о настроении).

- **Кто бы мог дополнить, уточнить наблюдения своего коллеги? Что вы можете сказать о его настроении? Менялось ли оно на протяжении дня?** Пожалуйста.

(Педагог может сам дополнить рассказы обучающихся своими наблюдениями).

— **Скажите, пожалуйста, что вы в первую очередь сделаете, когда встретитесь с каким-нибудь человеком?**

(Высказываются суждения).

Большинство сходятся на том, что сначала надо оценить человека, понять, в каком он настроении.

Таким образом, *человек, вступающий в общение, должен быть внимательным к человеку, с которым собирается вступить в беседу, чувствовать его душевное состояние, его желание или нежелание в данный момент вступить с вами в контакт.* Может быть, вы найдете возможность ему помочь, для этого вы должны быть искренни в своем стремлении. Запомним совет Дейла Карнеги:

**«Проявляйте истинный интерес к другим людям».**

Давайте эти слова американского специалиста в области человеческих отношений прикрепим на планшет и постараемся их запомнить.

### Виды настроения

Задача: определить, какое настроение наиболее благоприятствует общению людей.

- Вы уже, наверное, догадались, что не ради праздного любопытства я обращаю ваше внимание на настроение присутствующих.

**Настроение - это то особое внутреннее состояние человека, которое и объяснить бывает иногда трудно. В жизни на протяжении дня мы бываем по-разному настроены. От чего зависит настроение?**

(Обучающиеся называют самые разнообразные факторы: физическое самочувствие, сны, события и т.д.)

- **Не бывает беспричинных настроений, но понять причины дурного настроения значит и найти способы избавиться от него.**

Давайте попробуем назвать разновидности нашего состояния, настроения, которые располагают к общению и не располагают к нему. Запишем эти состояния на доске: первые - слева, вторые -справа:

Например:

Спокойствие Добродушие Ласковость Доброжелательность	Возбуждение Ирония Придирчивость Капризность Притворство
---	--

### Способы улучшить настроение

**Задача:** найти пути, способы управления настроением.

- **Итак, хорошее настроение — залог удачного общения с людьми.**

**Уважаемые коллеги! Как в реальной жизни вы поднимаете настроение? К каким способам и приемам прибегаете?**

(Студенты называют: общение с приятными людьми, водные процедуры, спорт, музыка и др.)

- Благодарю всех, кто открыл секреты своего хорошего самочувствия. В свое время Константин **Станиславский** открыл психологический закон, который звучит так: **через физическое действие к новому психологическому состоянию**. Предлагаю проверить на себе действие этого закона. Представьте себе, что мы не в учебной аудитории, а на танцевальной площадке. Поможет нам в этом музыка. (Педагог включает запись.)
- Танцуем пока **сидя**, в такт музыке движется только **голова**, добавляем к движениям головы **плечи, туловище, руки, ноги**.

При этом вы **думаете** о том, что вы **молоды, здоровы, красивы**, все тревоги покинули вас. **У вас прекрасное настроение, вы умны и сильны. Любое дело вам по плечу. Думаем только о хорошем: о том, что вы все можете. Вы управляете своей судьбой. Нет ничего такого, что бы вы не сумели осилить.**

Теперь потанцуем **стоя**.

**Думайте о том, какие прекрасные люди вокруг вас, все они ваши друзья. Танцует каждый, как хочет, ему ничто не мешает. Вы - личность, вас все любят, уважают, ценят. На работе вы незаменимы, вы изобретательны и деятельны, вас все любят, вы умеете создать у людей хорошее настроение, умеете располагать к себе людей.**

Продолжаем танцевать. **Нам нужен для танца партнер.**

**Не говоря ни единого слова, только глазами, мимикой лица, пластикой тела пригласите выбранного вами партнера к танцу и, получив его согласие, при этом не обмениваясь ни единым словом, объединяемся в пары.**

**Настроение у нас прекрасное: мы молоды, здоровы, красивы. Наслаждаемся этими минутами, которые дарят нам радость.**

(Музыка заканчивается.)

Прекрасно! Поаплодируем друг другу за танец.

### ***Комплименты***

**Задача:** найти еще один способ поднять настроение.

- Вы остались довольны собой и своим партнером по танцу. **Скажите друг другу несколько искренних слов восхищения и поощрения.**

(После обмена комплиментами).

Вы заметили, что **ваше настроение стало еще лучше?** Ваши взаимные старания были замечены и отмечены в комплименте.

**Вот вам еще один способ поднять настроение другому человеку. Умейте найти в человеке достойное похвалы!**

### ***Обмен любезностями***

**Задача:** закрепить навык доброжелательного общения.

- Многие из Вас после комплимента в свой адрес благодарили партнера по общению или отвечали поощрительным комплиментом. Это естественная реакция воспитанного человека. Только невежественные, плохо воспитанные люди способны обрвать говорящего или ответить грубо.

Более того, обмен любезностями - это часть ритуала вежливости.

Чтобы закрепить результаты нашей работы над комплиментами, проделаем еще одно упражнение.

**Все получают лист бумаги, где слева комплимент, а справа надо вписать ответный поощрительный комплимент.**

(После выполненной работы один обучающийся зачитывает комплимент, остальные дают свои варианты поощрительного комплимента).

Например:

- *Я всегда с большим удовольствием обращаюсь в Вашу фирму!*
- *Наша фирма всегда рада удовлетворить желания взыскательного клиента.*
- *Какое на тебе сегодня роскошное платье!*
- *Мне так приятно! Ведь у тебя такой изысканный вкус.*
- *Мне так приятно бывать у тебя в гостях!*
- *Встречи с тобой мне тоже доставляют большое удовольствие.*
- *В лице Вашей фирмы мы нашли надежного партнера!*
- *Мы очень рады! Наше сотрудничество приносит отличные результаты.*
- *Какие внимательные и обаятельные продавцы работают в Вашем магазине!*
- *Спасибо! Мы всегда рады Вас видеть в нашем магазине.*

**Двойной диалог.** Двое участвующих в упражнении получают задание вести диалог следующим образом. После того как первый выскажет какое-то мнение, второй должен сначала дословно повторить все, что было сказано, и лишь после этого высказать свое мнение. Первый также должен по возможности дословно повторить выступление второго, а затем продолжить обсуждение. Продолжительность подобного диалога — 5—7 мин. Присутствующие на игре (или кто-то из них) фиксируют количество искажений, допущенных участниками. Результаты упражнения обсуждаются присутствующими (желательно, чтобы через это упражнение прошли все).

**Интервью.** У каждого из членов группы все желающие по очереди берут интервью. Тема его произвольная, но не слишком интимно-личная. Количество задаваемых вопросов не должно превышать 5—7. Необходимо, чтобы по возможности через это упражнение прошли все члены группы. Для того чтобы вызвать необходимую раскованность у «интервьюируемого», на первых этапах занятия рекомендуется предложить ему отвечать с частичной откровенностью или «в маске» — не за себя, а за кого-то другого. Весьма эффективным для «раскачки» аудитории выступает здесь интервьюирование «в ролях», когда и спрашивающие, и отвечающие говорят не от своего лица, а от имени какой-то персонифицированной категории или персонажа: Учителей, Инопланетян, Чебурашки, Винни-Пуха и т. п.

**Пересказ.** Предварительно членам группы дается следующее задание: подготовить трехминутное выступление на произвольную тему. После того как эти выступления будут подготовлены, задействованные в упражнении члены группы разбиваются на пары. Один из членов пары произносит подготовленную речь, которую второй участник парного взаимодействия должен внимательно выслушать, с тем, чтобы после окончания выступления за 30 с пересказать все то основное, что в нем было. «Жюри» из оставшихся членов группы и сам, выступавший оценивают полноту и точность пересказа, после чего участники взаимодействия меняются местами. В заключение — коллективное обсуждение упражнения.

### **Тренинг «Авиакатастрофа»**

Условия: вы летите на рейсовом самолете в городок, расположенный на севере канадской провинции Квебек в субарктической области. Самолет терпит аварию и падает в озеро. Летчик погиб. Самолет некоторое время держится на плаву, и вы успеваете выйти из

него и вынести некоторые вещи, затем самолет тонет. Вы одеты в теплое шерстяное белье, толстые шерстяные брюки, в свитер, сверху кожаная куртка. На голове вязаная шапочка, на руках шерстяные перчатки, на ногах охотничьи ботинки толстой кожи.

Местность в этой области представляет собой тундру — в основном это болота с разной степенью проходимости. Множество озер, соединенных между собой сетью речек и ручейков. На редких холмах растут карликовые деревья 10-15 сантиметров в диаметре.

Время: 6 октября 14.00. В городке, в который вы летели, вас ждут только 21 октября. Вам необходимо расположить по степени значимости спасенные вами предметы.

<b>Предметы</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P4-P1</b>	<b>P4-P2</b>	<b>P4-P3</b>
магнитный компас							
металлическая банка с 2 л кленового сиропа							
спальный мешок (арктический вариант)							
бутылка воды с дезинфекционными таблетками							
кусок брезента 6 х 6 м							
13 деревянных спичек в водонепроницаемой коробке							
80 м плетеного нейлонового каната							
действующий электрический фонарь с 4 батарейками							
3 пары снегоступов							
2 бутылки рома (0,7 л)							
набор для бритья (бритва и зеркало)							
заводной будильник							
топорик							
проколота камера авиационного колеса							
книга «Ориентация по звездам на севере»							

В графе, которая обозначена P1, участники самостоятельно принимают решение и ранжируют предметы по степени значимости и полезности для их выживания. Ведущий контролирует время — на принятие решения есть 5 минут.

Затем участники объединяются в пары, и теперь вместе в графе P2 ранжируют предметы, принимая общее решение (5 минут). После чего все участники садятся в общий круг и в графе P3 ранжируют предметы в соответствии с тем, какое решение в парах они приняли. Стратегии могут быть разными — групповое решение (все участники группы осознают правильность принятия решения и соглашаются), голосование, кидание жребия и т.д. После того как решение будет принято, ведущий диктует ранжирование предметов из идеального списка. Участники

проставляют его в свои бланки в графе Р4, а затем считают результативность принятия решений по формулам: Р4 - (вычесть) Р1, Р4 - Р2, Р4 - Р3.

Примечание. Разница берется по модулям, т.е. знак «+» или «-» не имеет значения. В конце считается общая сумма каждой колонки. Например: сумма Р4 - Р1 = 43; Р4 - Р2 = 18; Р4 - Р3 = 36. Таким образом вычисляется эффективность личная (Р4 - Р1), парная (Р4 - Р2) и групповая (Р4 - Р3). Эти цифры — хорошая основа для анализа. В частности, почему получилось так, что общая групповая эффективность ниже средней, хотя было много высоких индивидуальных результатов?

**Сумма от 0 до 30 — высокая эффективность**

**Сумма от 30 до 60 — средняя эффективность.**

**Сумма от 60 до 120 — низкая эффективность.**

**Свыше 120 — практически отсутствует.**

Идеальный вариант сделан при помощи реальных исследователей, путешественников, спасателей МЧС. В скобках написано то, как это можно использовать. Здесь своего рода аргумент, ответ на вопрос: «Почему именно такая последовательность».

<b>Идеальный вариант</b>	
<b>1</b>	13 деревянных спичек в водонепроницаемой коробке (необходимы для разжигания сигнальных костров и тепла)
<b>2</b>	Топорик (можно нарубить веток для костра и лапника для того, чтобы сделать настил)
<b>3</b>	Кусок брезента 6 х 6 м (можно сделать настил и тент-навес - укрытие от дождя и ветра)
<b>4</b>	Спальный мешок (арктический вариант) (лежанка для сна)
<b>5</b>	Металлическая банка с 2 л кленового сиропа (в кленовом сиропе много полезных веществ, поддерживающих жизнедеятельность)
<b>6</b>	80 м плетеного нейлонового каната (тент-настил)
<b>7</b>	3 пары снегоступов (обследовать местность вокруг)
<b>8</b>	Проколота камера авиационного колеса (можно сделать настил и бросить в сигнальный костер для появления черного дыма)
<b>9</b>	Набор для бритья (бритва и зеркало) (зеркалом можно подавать сигналы на очень большие расстояния)
<b>10</b>	Действующий электрический фонарь с 4 батарейками (свет для сигналов в комплекте с зеркалом)
<b>11</b>	2 бутылки рома (0,7 л) (согревание — иллюзия, однако хорошая дезинфекция ран)
<b>12</b>	Заводной будильник
<b>13</b>	Магнитный компас
<b>14</b>	Книга «Ориентация по звездам на севере»
<b>15</b>	Бутылка воды с дезинфекционными таблетками (на долгое время не хватит)

Считаем необходимым предупредить, что достаточно часто участники начинают спорить с ведущим, о правильности ранжирования в идеальном списке, однако это не должно смущать. Этот список согласован с командой спасателей МЧС РФ. И правильной стратегией в такой ситуации является остаться на месте и ждать спасателей. А поэтому и предметы

проранжированы именно так. Об этом можно сказать участникам. Данное упражнение требует серьезного анализа, который по времени, вероятно, будет гораздо дольше самого упражнения, поэтому внимательно отнеситесь к планированию занятия, когда будете включать в него данное упражнение,

Материалом для анализа являются ответы на следующие вопросы:

- как, по-твоему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет?
- была ли выработана общая стратегия спасения?
- что тебе помешало принять активное участие в обсуждении?
- ты не согласен с принятым решением?
- почему тебе не удалось отстоять свое мнение?
- кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения?
- на какой стадии появился лидер?
- что именно в поведении лидера заставило к нему прислушаться?
  - какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями?
- какие способы поведения оказались наименее результативными?
- какие способы поведения только мешали общей работе?
- как следовало бы построить дискуссию, чтобы наиболее быстрым способом достигнуть общего мнения и не ущемить права всех участников?

### **6.2.2. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.**

1. Объясните сущность общения и его роль в процессе жизнедеятельности людей.
2. Назовите и охарактеризуйте функции общения.
3. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны в структуре общения.

#### **Перцептивная сторона общения.**

1. Каковы особенности восприятия?
2. В чем проявляются особенности социальной перцепции?
3. Какие факторы влияют на процесс восприятия?
4. Что такое «обратная связь» и какую роль она играет в процессе восприятия и понимания партнера по общению?
5. Назовите основные механизмы восприятия и понимания и дайте им характеристику.
6. Какое значение имеют эмпатия и рефлексия для эффективного общения?
7. Каковы особенности формирования первого впечатления?
8. Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать.
9. Что такое аттракция? Как она формируется и какую роль играет в общении?

#### **Коммуникативная сторона общения.**

1. Что такое коммуникация и какова ее структура?

2. Назовите основные принципы коммуникации.
3. Почему происходит потеря информации в процессе коммуникации? Как ее восполнить?
4. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Как их преодолеть?
5. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Каковы их функции в процессе общения?
4. Чем отличается устная речь от письменной? Как нужно говорить?
5. Как нужно слушать? Выделите основные виды слушания.
6. Выделите основные виды невербальных средств общения и раскройте их значение.
7. Как выражаются основные эмоциональные состояния (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость) в мимике?
8. Какое воздействие оказывает голос в процессе общения?
9. Какую роль в процессе общения играют такесические средства?

#### **Интерактивная сторона общения.**

1. Охарактеризуйте основные тактики процесса взаимодействия.
2. Объясните понятие «транзакция». Назовите виды транзакций.
3. Дайте характеристику типичным состояниям сознания в процессе взаимодействия.
4. Раскройте эффективность применения позиций транзактного анализа в общении.

#### **Понятие коммуникативной культуры личности.**

1. В чем заключается культура коммуникативного взаимодействия?
2. Каковы структурные элементы культуры коммуникативных связей людей?
3. Что такое «маркер культуры межличностной коммуникации»?
4. В чем проявляется содержательная и функциональная стороны культуры межличностных коммуникаций?
5. В чем заключается объектная сторона коммуникативной культуры?

#### **Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.**

1. Профессиональная тактика организатора.
2. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.
3. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.

#### **Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.**

1. Предмет и основные категории риторики.
2. Риторика и речевое поведение человека.
3. Риторика и лингвистика.
4. Законы современной общей риторики.

5. Стратегии речевого поведения.
6. Риторика специалиста социально-культурной деятельности.

#### **Деловая риторика.**

1. Особенности официально-делового общения.
2. Убеждение и манипулирование.
3. Языковое выражение доводов.
4. Создание текста в сфере делового общения.

#### **Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений.**

1. Служебный этикет и стратегия делового общения.
2. Искусство построения отношений в служебном коллективе.
3. Сущность конфликта.

#### **Искусство соответствовать социально-психологической ситуации.**

1. Критерии выбора моделей поведения.
2. Элегантность манер – стиль самопрезентации, позволяющий получить человеческое признание.

#### **Имиджология или искусство самопрезентации в достижении успеха.**

1. Техника вхождения в образ (три стадии создания собственного образа - имиджа).
2. Язык телодвижений как аспект невербальной деятельности.

#### **Слагаемые имиджа.**

1. Культура одежды как органическое единство этического и эстетического во внешнем облике человека.
2. Этикет одежды – норма неписаного закона внешней привлекательности, регламент ношения одежды и составления ансамбля.
3. Мода как кратковременная форма стандартизированного массового поведения.
4. Стиль и имидж.

### **6.2.3. Тематика эссе, рефератов, презентаций – не предусмотрено**

### **6.2.4. Вопросы к зачету по дисциплине (3 семестр)**

1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.
2. Понятие общения.
3. Виды общения.
4. Основные виды и типы межличностного общения.
5. Формирование отношений в процессе межличностного общения.
6. Потребность в общении.
7. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.
8. Цели и средства общения.
9. Структура общения.
10. Основные функции общения.

11. Общение как восприятие человека человеком.
12. Коммуникативные стереотипы.
13. Факторы, мешающие правильно воспринимать людей.
14. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.
15. Этапы в процедуре общения.
16. Структура коммуникации и ее принципы.
17. Барьеры коммуникации.
18. Слушание как активный процесс.
19. Общение как взаимодействие.
20. Тактики поведения во время взаимодействия.
21. Анализ взаимодействия с позиций транзактного анализа Э. Берна.
22. Транзакции и правила коммуникации.
23. Техника эффективного общения.
24. Общение и межличностные отношения.
25. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию.
26. Обаяние как феномен межличностного общения.

#### **6.2.5. Вопросы к экзамену по дисциплине (4 семестр)**

1. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.
2. Понятие общения.
3. Виды общения.
4. Основные виды и типы межличностного общения.
5. Формирование отношений в процессе межличностного общения.
6. Потребность в общении.
7. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.
8. Цели и средства общения.
9. Структура общения.
10. Основные функции общения.
11. Общение как восприятие человека человеком.
12. Коммуникативные стереотипы.
13. Факторы, мешающие правильно воспринимать людей.
14. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.
15. Этапы в процедуре общения.
16. Структура коммуникации и ее принципы.
17. Барьеры коммуникации.
18. Слушание как активный процесс.
19. Общение как взаимодействие.
20. Тактики поведения во время взаимодействия.
21. Анализ взаимодействия с позиций транзактного анализа Э. Берна.
22. Транзакции и правила коммуникации.

23. Техника эффективного общения.
24. Общение и межличностные отношения.
25. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию.
26. Обаяние как феномен межличностного общения.
27. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.
28. Понятие коммуникативной культуры личности.
29. Общение и нравственные установки человека.
30. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении.
31. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.
32. Профессиональная тактика организатора.
33. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.
34. Предмет и основные категории риторики.
35. Особенности повседневной и публичной речи.
36. Риторика и речевое поведение человека.
37. Речевое событие - дискурс.
38. Речевая ситуация.
39. Речевое действие.
40. Речевой поступок.
41. Требования к поведению говорящего.
42. Законы современной общей риторики.
43. Стратегии речевого поведения.
44. Стратегия слушающего.
45. Стратегия говорящего.
46. Риторика специалиста социально-культурной деятельности.
47. Особенности официально-делового общения.
48. Убеждение и манипулирование.
49. Средства изобразительности и выразительности.
50. Создание текста в сфере делового общения.
51. Деловая переписка.
52. Приемы речевого воздействия.
53. Деловые переговоры.
54. Методы коллективного принятия решений.
55. Дискуссия.
56. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.
57. Служебный этикет и стратегия делового общения.
58. Сущность конфликта.
59. Конструктивные и деструктивные конфликты.
60. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.

61. Природа конфликта, его субъекты и источник.
62. Причина и повод конфликта. Типы поводов. Диагностика динамика конфликта.
63. Техника вхождения в образ (стадии создания собственного образа - имиджа).
64. Язык телодвижений как аспект невербальной деятельности.
65. Имиджелогия или искусство самопрезентации в достижении успеха.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература**

1. Деловое общение : учебное пособие / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст : электронный.
2. Табак, Л. В. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Л. В. Табак, Н. А. Суворова ; Сочинский государственный университет. – Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. – 98 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618370> (дата обращения: 21.08.2022). – Текст : электронный.
3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный.
4. Шарков, Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 488 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-394-04366-6. – Текст : электронный.
5. Нежелъченко, Е. В. Основы коммуникативной компетентности : учебное пособие / Е. В. Нежелъченко, С. Н. Ясенюк. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 84 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686787> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-4499-3028-6. – Текст : электронный.

## 7.2. Дополнительная литература

Социально-культурная деятельность учреждений культуры : учебно-методическое пособие / авт.-сост. Е. В. Харьковская, Е. С. Штанько, Н. В. Ефремова ; Белгородский государственный институт искусств и культуры. – Белгород : Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2019. – 162 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615916> (дата обращения: 21.08.2022). – Текст : электронный.

Горскина, Л. С. Этика деловых отношений : учебное пособие / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 127 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682958> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-8149-2803-0. – Текст : электронный.

Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-4499-3353-9. – Текст : электронный.

Шарков, Ф. И. Теория и практика массовой информации как фундаментальное направление коммуникологии / Ф. И. Шарков, В. В. Силкин ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Международная академия коммуникологии. – 6-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 302 с. : схем., ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698476> (дата обращения: 21.08.2022). – ISBN 978-5-394-05405-1. – Текст : электронный

## 7.3. Периодические издания

Вестник МГУКИ – архив: <http://vestnik.mgik.org/arkhiv-zhurnala/>

Вестник СПбГУКИ – статьи: <https://vestnik.spbgik.ru/stati/>

Культурная жизнь Юга России – архив: <https://kjur.kgik1966.ru/arkhiv>

Вопросы философии – архив:

<https://dlib.eastview.com/browse/publication/674/udb/4>

Вопросы экономики – архив: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/4>

Государство, религия, церковь в России и за рубежом – архив:

<https://dlib.eastview.com/browse/publication/36569/udb/4>

Дружба народов – архив:

<https://dlib.eastview.com/browse/publication/490/udb/4>

Историко-философский ежегодник – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/2680/udb/4>

Логос – архив: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/62178/udb/4>

Международные процессы – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/5365/udb/4>

Наш современник – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/578/udb/4>

Общественные науки и современность – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/593/udb/4>

Педагогика – архив: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/598/udb/4>

Полис. Политические исследования – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/603/udb/4>

Россия в глобальной политике – архивы:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/2420/udb/4>

Социально-гуманитарные знания – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/63829/udb/4>

Социально-политические науки – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/58286/udb/4>

Социологические исследования – архив:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/633/udb/4>

Человек – архив: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/484/udb/4>

Наука в России – архивы:  
<https://dlib.eastview.com/browse/publication/587/udb/4>

#### 7.4. Интернет-ресурсы

НЭБ Elibrary <https://elibrary.ru>

Справочная система Консультант Плюс  
«ПОЛИС» – <http://www.politstudies.ru>

«Русский Журнал» – <http://www.russ.ru>

Библиотека по культурологии и истории – <http://culture.niv.ru/>

Институт философии Российской Академии наук : электронная библиотека – <https://iphras.ru/elib.htm>

Национальная политическая энциклопедия: словари и справочники по политологии, статьи и биографии – <http://politike.ru>

Национальная служба новостей – <http://www.nns.ru>

Национальная философская энциклопедия – <http://terme.ru/>

Раздел культурология на lib.ru – <http://lib.ru/CULTURE/>

Образовательно-справочный сайт по экономике – <http://www.economicus.ru>

Сервер органов государственной власти РФ – <http://www.gov.ru>

Стэнфордская философская энциклопедия – <http://www.philosophy.ru>  
Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации –  
<http://www.gks.ru>  
Центр проблемного анализа и государственно-управленческого  
проектирования – <http://www.rusrand.ru>

### **7.6. Программное обеспечение**

Компьютерный сетевой (Интернет) класс с установленными операционной системой MSWindows 10, пакетами MSofficeprof 2007; Astralinux 1.6, Р7-Офис, справочно-правовые системы Консультант Плюс, Гарант, выход в сеть Интернет, мультимедийный проектор, экран, мобильный стенд.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное и стриминговое оборудование.

Студенты пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

**9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины  
(модуля)**

**Б1.О.21 Коммуникативная культура и деловое общение в социально-  
культурной сфере  
на 20\_\_-20\_\_ уч. год**

СОГЛАСОВАНО:

Зав. каф СКД

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование)  
Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Исполнитель(и):

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.) (дата)