

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт государственной службы и управления
Кафедра теории и практики государственного контроля

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры теории и практики
государственного контроля

Протокол от «6» сентября 2016 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.18.1 Теория межличностных коммуникаций

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки)

Финансовый контроль и государственный аудит

(направленность (профиль))

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

кандидат биологических наук, доцент Клемина И.Е.

Заведующий кафедрой теории и практики государственного контроля, доктор экономических наук Горегляд В.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	24
6.1. Основная литература.....	24
6.2. Дополнительная литература.....	24
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	25
6.4. Нормативные правовые документы.....	25
6.5. Интернет-ресурсы.....	25
6.6. Иные источники.....	25
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.18.1 Теория межличностных коммуникаций обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-23	способностью участвовать в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления, принимать меры по реализации выявленных отклонений	ПК-23.2	получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Руководство структурным подразделением внутреннего контроля	ПК-23.2	на уровне знаний: контексты и функции коммуникации; условия коммуникации (ситуации: межличностного общения, группового принятия решений, публичного выступления и др.); принципы самораскрытия; способы выражения потребностей и прав; типичные ситуации общения
		на уровне умений: решать профессионально-коммуникативные задачи в сфере межличностного общения в профессиональной сфере, соблюдая нормы социально-статусных взаимоотношений; анализировать и оценивать степень эффективности межличностного общения; определять причины коммуникативных затруднений, сбоев, неудач и т.п.
		на уровне навыков: оперирования понятиями межличностной коммуникации; свободного владения фактическим материалом; самораскрытия, преодоления конфликта; правильного поведения в типичных ситуациях общения; коммуникации в малых группах

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.18.1 Теория межличностных коммуникаций составляет 2 зачётные единицы. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 18 часов: лекционные занятия –8,

практические занятия – 10 часов. Самостоятельная работа составляет 54 часа.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.18.1 Теория межличностных коммуникаций изучается в 7 семестре.

Дисциплина реализуется после Б1.Б.5 Культура речи (1 семестр), Б1.В.ОД.5 Социология (4 семестр), Б1.Б.5 Культура речи и деловое общение (1 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (7 семестр).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Основы коммуникации	13	1		2		10	О,ПЗ,Р
Тема 2	Типы личности. Восприятие себя и других	13	1		2		10	О,ПЗ,Р
Тема 3	Межличностная коммуникация	14	2		2		10	О,ПЗ,Р
Тема 4	Формы речевой коммуникации	16	2		2		12	О,ПЗ,Р
Тема 5	Устноречевая коммуникация	16	2		2		12	О,ПЗ,Т
Промежуточная аттестация								За
Всего:		72	8		10		54	

Примечание:

* – формы текущего контроля успеваемости: О – опрос, ПЗ-практическое задание.

** - формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой (За).

Содержание дисциплины

Тема 1. Основы коммуникации

Процесс коммуникации. Контексты коммуникации. Участники. Контекст (физический, социальный, исторический, психологический, культурный). Сообщения (значения, символы, кодирование, декодирование, форма, организация). Каналы (модель процесса).

Функции коммуникации. Условия коммуникации (ситуации: межличностного общения, группового принятия решений, публичного выступления, общения через электронные средства).

Принципы коммуникации. Целевая направленность. Непрерывность. Относительность. Принцип культурных границ. Этичность.

Приемы и принципы влияния на людей. Стандартные правила общения. Принципы общения общей группы: принцип «активизация ответственности», принцип «великодушия» и др.

Именные принципы: принцип Б. Франклина (воздержание от прямых возражений), принцип И.В.Гете (вложение ожиданий), принцип Д.Карнеги, принцип Д. Оглви, принцип Резерфорда, принцип Э. Хаббарда и др. Развитие коммуникационной компетенции.

Тема 2. Типы личности. Восприятие себя и других

Типы личности по темпераменту (классификация Галена). Типы личности по типу нервной системы (классификация Павлова). Типы личности по конституции. Типы личности по поведенческим характеристикам (классификация Леонгарда).

Процесс восприятия. Внимание и отбор. Потребности, интерес, ожидания.

Организация стимулов, простота, паттерны, интерпретация побуждений.

Восприятие себя: я-концепция и самооценка. Формирование и поддержание я-компетенции. Я-концепция, самооценка и коммуникация. Культурные и гендерные различия.

Восприятие других. Физические характеристики и социальное поведение. Стереотипы. Эмоциональные состояния. Совершенствование социального восприятия.

Тема 3. Межличностная коммуникация

Процесс межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Коммуникативные тактики. Техники обратной связи.

Самораскрытие и обратная связь. Принципы самораскрытия. Раскрытие чувств (сдерживание, проявление, описание). Персонализация чувств и мнений. Предоставление персональной обратной связи.

Ассертивность. Способы выражения потребностей и прав. Различия между пассивной, агрессивной, ассертивной реакциями (дома, на работе). Беседа и анализ.

Программы поведения в межличностном общении.

Тема 4. Формы речевой коммуникации

Диалог. Типы и правила диалога. Вопросно-ответные комплексы. Коммуникативные максимы П.Грайса.

Монолог. Классификации монолога. Особенности монологического высказывания. Методы построения монолога.

Техника коммуникации. Стратегия и тактика аргументации как основные узлы деловой коммуникации. Психотехнический принцип коммуникации. Технологический принцип коммуникации. Стилль общения. Конструктивный стилль. Силовой стилль общения. Мягкий стилль общения. Коммуникативные модели и виды аргументирования. Модель «Монолог». Модель «Спор». Модель «дискуссия». Тактика аргументации. Корректные тактические приемы. Психологические установки повышения эффективности обратной связи. Трудности получения сообщения. Установка элементарного коммуникативного контакта.

Спор как разновидность речевой коммуникации. Классификации споров. Убеждение. Типы аргументов. Правила построения короткой аргументации. Приемы построения аргументации: аргументация на примере, по аналогии, аргументация относительно причин, дедуктивная аргументация. Аргументационное эссе.

Тема 5. Устноречевая коммуникация

Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации. Виды устно-речевой коммуникации. Умения говорить и слушать. Обратная связь в говорении и слушании. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации. Типичные ситуации общения: приветствие, да-нет, просьба, благодарность, извинение. Более сложные ситуации общения: представление самого себя, речевое поведение в ситуации оскорбления, шутки и анекдоты; речевые ситуации в школе; речевые ситуации в структуре конференции и др. Тренинги: «Артист», «Ведущий», «Ток-шоу». Трансакционный анализ, речевое программирование и жизненные сценарии. Игра и речевое поведение. Корректировка программирующего речевого поведения. Интернет-общение.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.18.1 Теория межличностных коммуникаций используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Основы коммуникации	опрос, практическое задание, реферат
Тема 2	Типы личности. Восприятие себя и других	опрос, практическое задание, реферат
Тема 3	Межличностная коммуникация	опрос, практическое задание, реферат
Тема 4	Формы речевой коммуникации	опрос, практическое задание, реферат
Тема 5	Устноречевая коммуникация	опрос, практическое задание, тестирование

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в устной форме (зачет).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с докладами,
- участие в обсуждении докладов.

Критерии оценивания доклада:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами, участия в обсуждениях докладов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам написания реферата.

Вопросы для подготовки к опросам по темам:

Тема 1. Основы коммуникации

Семинар 1.

1. Перечислите возможные цели межличностного взаимодействия.
2. Что имеется в виду, когда говорится о мотивах общения, лежащих в пределах самого общения, и о мотивах общения, лежащих за его пределами?
3. Что такое «созвездие значимых»?
4. В чем состоит отличие между линейной и интерактивной моделями межличностной коммуникации?
5. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии.
6. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
7. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
8. Как формулирует основные правила межличностной коммуникации Э. Берн?

Практические задания

Задание 1. Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Если Вы ответите хотя бы на несколько вопросов в каждом из четырех разделов, Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1. *Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми ?*

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?

Много ли времени провожу я с моими друзьями?

Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей и я очень часто испытываю чувство одиночества?

Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?

Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. *Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?*

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?

Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?

Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?

Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. *Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?*

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?

Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?

Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?

Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?

Каковы мои отношения с начальством?

Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. *Каковы мои основные ценности в межличностном общении?*

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?

Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу или другие занятия?

Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Задание 2. Разделитесь в группе на пары таким образом, чтобы вашим партнером был человек, которого вы знаете не очень хорошо. Возьмите друг у друга интервью (на интервью каждому отводится 10 минут), во время которого постарайтесь выявить три отличительные черты вашего собеседника (это могут быть какие-то личные достижения, поступки, взгляды или оценки).

После завершения интервью представьте своего собеседника группе, дав ему или ей краткую характеристику.

Задание 3. Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

а) договориться об определении понятия «межличностная коммуникация», которое было бы принято всей подгруппой;

б) найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т. д.), которая позволила бы изобразить это определение;

в) представить свое определение на суд остальных подгрупп;

г) после того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить:

- в чем сходство и различие предложенных определений?

- было ли чье-то определение неверным?

Тема 2. Типы личности. Восприятие себя и других

Семинар 2.

1. В чем отличие коммуникативности и коммуникабельности?
2. В чем специфика коммуникативной совместимости?
3. Как проявляется темперамент в общении?
4. Влияет ли стиль общения на совместимость людей?
5. Какие стили общения вы знаете? Приведите примеры.
6. В чем особенности женского и мужского стиля общения?
7. Какую роль предписывают женщине исторически сложившиеся полоролевые стереотипы? Насколько они соответствуют истине?
8. Кому в большей степени дозволено нарушать полоролевой стереотип? Приведите в доказательство результаты экспериментальных исследований.
9. В каких аспектах общения женщины имеют преимущество перед мужчинами, включая способность к лидерству?
10. Как свойство андрогинности проявляется в раскрытии способности личного влияния?
11. Проверьте, какого пола ваше мышление, выполнив следующий тест.

Тест «Какого пола ваше мышление?»

1. Вы слышите тихое мяуканье. Можете ли вы сразу же показать, где находится кошка?
 - А) Если подумаю, то смогу.
 - Б) Могу сказать сразу.
 - В) Не знаю.
2. Легко ли вы запоминаете только что услышанную мелодию?
 - А) Легко, и могу пропеть часть ее.
 - Б) Запомню, если она простая и ритмичная.
 - В) Для меня это трудно.
3. Вам звонит человек, которого вы до этого встречали несколько раз. Можете ли вы узнать его голос в первые секунды разговора, пока он еще не представился?
 - А) Могу. Для меня это несложно.
 - Б) Узнаю, по крайней мере, в половине случаев.

- В) Узнаю реже, чем в половине случаев.
4. Вы находитесь в компании нескольких супружеских пар. У двоих из них роман. Сможете ли Вы это определить?
- А) Практически всегда.
Б) В половине случаев.
В) Редко.
5. На большой вечеринке вы были представлены пяти незнакомым людям. Если на следующий день кто-нибудь упомянет в разговоре их имена, легко ли вам будет вспомнить их лица?
- А) Вспомню большинство из них.
Б) Вспомню некоторых.
В) Скорее всего, не вспомню вовсе.
6. Легко ли вам давались правописание и сочинения в школе?
- А) И то, и другое давалось легко.
Б) Легким было что-то одно.
В) И то, и другое с трудом.
7. Вы заметили место для парковки машины, но, для того чтобы там припарковаться, вам придется дать задний ход и буквально втиснуться в зазор между машинами. Ваши действия?
- А) Поищу другое место.
Б) Осторожно припаркую машину там, где решил.
В) Не раздумывая, дам задний ход и припаркую машину.
8. Вы провели три дня в незнакомой деревне, и кто-то просит вас показать, где север.
- А) Скорее всего, не смогу.
Б) Если подумаю, то смогу.
В) Сразу покажу.
9. Вы находитесь в приемной зубного врача. Насколько близко можете вы сесть к представителю своего пола, не ощущая неловкости?
- А) На расстоянии меньше 15 сантиметров.
Б) От 15 до 60 сантиметров.
В) Дальше, чем на 60 сантиметров.
10. Вы зашли поболтать к новому соседу. В квартире тихо, но где-то капает вода из крана. Ваши действия?
- А) Сразу же замечу этот звук, но постараюсь не обращать на него внимания.
Б) Если замечу, то, наверное, скажу об этом сразу.
В) Это меня совсем не раздражает.

Подсчет очков

Для мужчин:

- А) + 10 очков
Б) + 5 очков
В) - 5 очков

Для женщин:

- А) + 15 очков
Б) + 10 очков
В) - 5 очков

За каждый вопрос, оставленный без ответа, – 5 очков.

Большинство мужчин набирают от 0 до 60 очков. Большинство женщин – от 50 до 100. Пограничный случай – от 50 до 60 очков показывает, что для вашего мышления равно характерны мужские и женские черты.

Мужчины, набравшие меньше 0, и женщины, набравшие больше 100 очков, имеют склад мышления, резко отличный от противоположного пола. У мужчин, набравших более 60 очков, может проявляться склонность к женскому типу мышления; у женщин, набравших меньше 50, может проявляться склонность к мужскому типу мыслительных процессов.

Тест «Приятно ли с Вами общаться?»

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы раздражаетесь, когда вас не слушают?
3. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
4. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
5. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
6. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
7. Часто ли у вас спрашивают совета?
8. Вы любите быть центром внимания?
9. На вечеринке у друзей часто ли вокруг вас образуется своя группа?
10. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
11. Вы не забываете поздравить с днем рождения ваших друзей?
12. Вы считаете, что в деловом разговоре совершенно неуместны шутки и анекдоты?

За каждый положительный ответ на нечетный вопрос и отрицательный ответ на четный вопрос поставьте себе один балл.

1-3 балла: Может быть, вы – просто молчун, из которого не вытянешь ни слова, или наоборот, вы настолько общительны, что вас стараются избегать. Однако, увы, общаться с вами не очень приятно, и над этим стоит задуматься.

4-9 баллов: Наверное, вы не очень общительны, но настолько внимательны к людям, что, пренебрегая возможностью всегда быть в центре внимания, заслужили славу приятного собеседника.

10-12 баллов. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. В компании всегда вокруг вас группируются люди, без вас не могут обойтись друзья. Возникает только один вопрос: вам действительно приятна ваша роль, или иногда вам приходится играть, как на сцене? __

Тема 3. Межличностная коммуникация

1. Чем отличается понятие «межличностное взаимодействие» от понятия «межличностное общение»?
2. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
3. Какие дополнительные виды взаимодействий называет Э. Берн в своей классификации способов структурирования времени?
4. Дайте характеристику пространственным составляющим межличностного взаимодействия.
5. Приведите примеры «пристройки сверху» в социальных ситуациях.
6. В чем находит свое выражение горизонтальная составляющая межличностного взаимодействия?

7. Перечислите последовательность обязательных действий в таких социальных сценариях, как «поездка за город», «получение стипендии», «посещение больного друга».

8. С какими социальными сценариями вам приходится чаще всего иметь дело в настоящий момент?

9. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?

10. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?

Практические задания

Задание 1. Прочтите отрывок из рассказа А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте взаимодействие между героями с точки зрения:

- а) уровней межличностного взаимодействия;
- б) позиций, выбранных героями, и пристройки к позициям друг друга;
- в) используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой позиции.

«–Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого. – Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся? Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез.

Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания. – Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько. Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах, ты, господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это мой сын, Нафанаил, ученик III класса. Это, Нафаня, друг моего детства! В гимназии вместе учились!

Нафанаил немного подумал и снял шапку.

– В гимназии вместе учились! – продолжал тонкий. – Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфиальтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафаня! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка.

Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

– Ну, как живешь, друг? – спросил толстый, восторженно глядя на друга. – Служишь где? Дослужился?

– Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю. Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда перевели столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось, уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, – сказал толстый. – Я у же до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фрунт и застегнул все пуговицы своего мундира...

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

– Ну, полно! – поморщился толстый. – Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!

– Помилуйте... Что вы-с... – захихикал тонкий, еще более съеживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку.

Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ножкой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены».

(Чехов А. П. Собрание сочинений: в 12 томах, т. 1. – М.: Правда, 1950.)

Задание 2. В каком из перечисленных ниже видов взаимодействия, в соответствии с концепцией Э.

Берна, стороны осознанно или неосознанно стремятся достичь превосходства друг над другом:

- а) уход; б) ритуалы; в)
времяпровождение;
г) совместная деятельность; д) игры; е) близость.

Задание 3. Если целью общения является подтверждение человеком его статуса, выполнение ожидаемых от него функций, то имеет место (выберите правильный ответ):

- а) социально-ролевой уровень общения;
б) деловой уровень общения;
в) интимно-личностный уровень общения.

Тема 4. Формы речевой коммуникации

Семинар 4.

1. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
2. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?
3. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель?
4. Что должен уметь слушатель, если его цель – анализ и оценка содержания информации?
5. Что такое «обратная связь в межличностной коммуникации»?
6. Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь?
7. Как осуществляется безоценочная обратная связь?

8. Дайте определение нерефлексивного стиля слушания.
9. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
10. Какие речевые обороты не используются людьми, слушающими эмпатически? Почему?

Практические задания

Задание 1. Выберите партнера. Каждый должен нарисовать на карточке или на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу.

Цель упражнения – устно проинструктировать партнера так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия:

а) Когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на вас на этой фазе эксперимента. Это – ситуация, когда обратная связь отсутствует.

б) Когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера.

Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это – ограниченная обратная связь.

в) Наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это – свободная обратная связь.

Если время позволяет, обменяйтесь ролями.

1. При каком условии копирование происходит быстрее? Почему?
2. При каком условии копирование оказывается более точным? Почему?
3. При каком условии вы чувствовали себя более уверенно в роли отправителя сообщения? Получателя? Почему?
4. При каком условии вы чувствовали себя менее уверенно как отправитель? Получатель? Почему?
5. Можно ли обнаружить параллели между этим упражнением и ситуациями в повседневной жизни?

Задание 2. Выберите себе партнера. Расскажите о каком-то событии, произошедшем с вами и оставившем у вас сильное впечатление (5-7 предложений). После того как рассказ закончен, ваш партнер должен сообщить, как он понял эту историю, начиная пересказ фразой «Как я услышал...».

Важно, чтобы на этом этапе тот, кто пересказывает, не вносил никаких добавлений, суждений или интерпретаций. Он должен понять, а не анализировать или оценивать. В то же время он должен пересказывать своим языком, а не просто повторять рассказ слово в слово.

На следующем этапе рассказчик оценивает, насколько точен пересказ. Если обнаружились какие-то искажения, он повторяет историю, и слушатель должен еще раз передать, как теперь он понял сообщение.

Достигнув максимально возможного понимания рассказанной истории, партнеры меняются местами. После того как оба партнера несколько раз проделали работу, необходимо обсудить следующие вопросы:

1. Оказавшись в роли слушателя, насколько точно с первого раза вы сумели понять содержание прозвучавшего рассказа?
2. Оказавшись в роли рассказчика, что вы чувствовали, когда ваш партнер пытался понять вас?
3. Что для вас было наиболее и наименее сложно, когда требовалось понять рассказ своего партнера?

4. Сравните полученные ощущения при выполнении задания с вашим повседневным опытом общения.

Задание 3. Какие чувства вы могли бы услышать в приведенных ниже высказываниях?

Образец:

Высказывание Чувства, которые, возможно, переживает при этом человек

«Ты совсем перестала замечать меня.

Я что-то не так сделал?»

озадаченность,

унижение,

обида,

отверженность,

ревность,

зависимость

а) «Какое чудесное платье! Где ты его достала?»

б) У меня завтра доклад, послезавтра экзамен, каждую ночь репетиции, а сегодня днем еще собрание устроили. Не знаю, смогу ли я вообще сегодня поесть. И так – весь месяц».

в) «Я уверена, что она получит оценки лучше, чем я. Конечно, она – единственный ребенок, у нее мама и бабушка постоянно за ней ухаживают. Ей только и остается, что заниматься. А я работаю, и все должна дома сама делать».

г) «Не могу понять, почему они не пишут. Раньше не бывало, чтобы так долго не было ответа. Теперь даже не знаю, как связаться с ними».

д) «Благодарю за отличный вечер. Обед – фантастический, музыка – тоже. Давайте встретимся еще».

е) «Ну как мне рассказать ему, что я чувствую на самом деле? Он, возможно, рассердится, и мы начнем ругаться. Он подумает, что я не люблю его, если скажу о своих переживаниях».

Тема 5. Устноречевая коммуникация

Семинар 5.

1. Можно ли говорить о речи как о форме поведения?
2. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
3. Какие ближайшие и отдаленные цели могут ставить перед собой участники речевого общения?
4. Назовите известные вам речевые роли говорящих. Дайте общую характеристику стилей говорящих и слушающих.
5. Укажите особенности языка, способные вызвать трудности в восприятии речи.
6. Каковы отличительные особенности речевой деятельности в социально ориентированном общении?
7. Почему в начале любого коммуникативного акта от его участников требуется понимание собственной социальной роли и роли партнера?
8. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
9. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
10. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

Практические задания

Задание 1. Прочтите небольшой отрывок из повести А. де Сент-Экзюпери «Маленький принц». Выделите основные факторы, влияющие на характер речевого общения героев этого отрывка, и ответьте на следующие вопросы:

- а) Какова роль контекста?
- б) Как проявляется коммуникативное намерение в речевом поведении Лиса?
- в) Каковы ближняя и отдаленная цели героев и как они отражаются на их поведении?

«Лис замолчал и долго смотрел на Маленького принца. Потом сказал:

- Пожалуйста... приручи меня!

- Я бы рад, - отвечал Маленький принц, - но у меня так мало времени. Мне надо еще найти друзей и узнать разные вещи.

- Узнать можно только те вещи, которые приручишь, - сказал Лис. - У людей уже не хватает времени что-либо узнавать. Они покупают вещи готовыми в магазинах. Но ведь нет таких магазинов, где торговали бы друзьями, и потому люди больше не имеют друзей. Если хочешь, чтобы у тебя был друг, приручи меня!

- А что для этого надо делать? - спросил Маленький принц.

- Надо запастись терпением, - ответил Лис. - Сперва сядь вот там, поодаль, на траву - вот так. Я буду на тебя искоса поглядывать, а ты молчи. Слова только мешают понимать друг друга. Но с каждым днем садись немножко ближе...

Назавтра принц вновь пришел на то же место.

- Лучше приходи всегда в один и тот же час, - попросил Лис. - Вот, например, если ты будешь приходить в четыре часа, я уже с трех часов почувствую себя счастливым, и чем ближе к назначенному часу, тем счастливее. В четыре часа я уже начну волноваться и тревожиться. Я узнаю цену счастью! А если ты приходишь всякий раз в другое время, я не знаю, к какому часу готовить свое сердце...

<...>

Так Маленький принц приручил Лиса. И вот настал час прощанья.

- Я буду плакать о тебе, - вздохнул Лис.

- Ты сам виноват, - сказал Маленький принц. - Я ведь не хотел, чтобы тебе было больно, ты сам пожелал, чтобы я тебя приручил...

- Да, конечно, - сказал Лис.

- Но ты будешь плакать!

- Да, конечно.

- Значит, тебе от этого плохо.

- Нет, - возразил Лис, - мне хорошо. Вспомни, что я говорил про золотые колосья».

(См.: Сент-Экзюпери А. Маленький принц)

Задание 2. Постройте семантический дифференциал, содержащий 10 биполярных прилагательных для любого представляющего для вас интерес, понятия (героя, события). Например, «новые русские», «Санкт-Петербург», «армия» и др. Предложите нескольким знакомым людям выразить свое отношение к предложенным понятиям, используя семантический дифференциал. Посмотрите, насколько полученные ответы отражают различия между денотацией и коннотацией, между индивидуальными и общепринятыми значениями.

Задание 3. В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (то есть делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (то есть говорится о реально наблюдаемых действиях).

- 1) Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
- 2) Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
- 3) Ты наивен.
- 4) Нельзя быть таким женоненавистником.
- 5) Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
- 6) Ты никогда не думаешь о других.

Задание 4. Прочтите отрывок из романа И. Ильфа, и Е. Петрова «Золотой теленок». В приведенном отрывке:

- а) выделите основные этапы развития разговора между героями;
- б) укажите, как меняются речевые роли героев по ходу развития разговора;
- в) выделите речевые приемы, используемые каждым из участников встречи для демонстрации своего социального статуса и отношения к собеседнику;
- г) укажите, какие особенности речевого поведения Остапа позволяют ему добиться своей цели.

«Вам кого? – спросил его секретарь, сидевший за столом рядом с дверью. – Зачем вам к председателю? По какому делу?»

<...>

– По личному, – сухо сказал он, не оглядываясь на секретаря и засовывая голову в дверную щель. – К вам можно?

И, не дожидаясь ответа, приблизился к письменному столу:

– Здравствуйте, вы меня не узнаете?

Председатель... посмотрел на посетителя довольно рассеянно и заявил, что не узнает.

– Неужели не узнаете? А между тем многие находят, что я паразитально похож на своего отца.

– Я тоже похож на своего отца, – нетерпеливо сказал председатель. – Вам чего, товарищ?

– Тут все дело в том, какой отец, – грустно заметил посетитель. – Я сын лейтенанта Шмидта.

<...>

– Очень хорошо, что вы зашли, – сказал наконец председатель. – Вы, вероятно, из Москвы?

– Да, проездом, – ответил посетитель... <...>

Председатель хотел было спросить о цели приезда лейтенантского сына в Арбат, но неожиданно для самого себя жалобно улыбнулся и сказал:

– Церкви у нас замечательные. Тут уже из Главнауки приезжали, собираются реставрировать. Скажите, а вы-то сами помните восстание на броненосце «Очаков»?

– Смутно, смутно, – ответил посетитель. – В то героическое время я был еще крайне мал. Я был дитя.

– Простите, а как ваше имя?

– Николай... Николай Шмидт.

– А по батюшке?

<...>

- Да-а, - протянул он, уклоняясь от прямого ответа, - теперь многие не знают имен героев. Угар нэпа. Нет того энтузиазма. Я, собственно, попал к вам в город совершенно случайно. Дорожная неприятность. Остался без копейки.

Председатель очень обрадовался перемене разговора. Ему показалось позорным, что он забыл имя очаковского героя.

<...>

- Как вы говорите? Без копейки? Это интересно.

- Конечно, я мог бы обратиться к частному лицу, - сказал посетитель, - мне всякий даст, но, вы понимаете, это не совсем удобно с политической точки зрения. Сын революционера - и вдруг просит денег у частника, у нэпмана...

- И очень хорошо сделали, что не обратились к частнику, - сказал вконец запутавшийся председатель».

(См.: Ильф И., Петров Е. Двенадцать стульев. Золотой теленок. - М.: Гослитиздат, 1956.)

Темы рефератов

1. Технологии решения конфликтных межличностных ситуаций.
2. Восприятие себя и других.
3. Формы речевой межличностной коммуникации.
4. Стратегии и тактики аргументации.
5. Спор и аргументация как разновидности речевой коммуникации.
6. Убеждение. Типы аргументов.
7. Устноречевая коммуникация.
8. Умения говорить и слушать.
9. Трансакционный анализ: речевое программирование и жизненные сценарии.
10. Корректировка программирующего речевого поведения.
11. Интервьюирование.
12. Типы деловой переписки.
13. Коммуникация в малых группах.
14. Процесс коммуникации.
15. Индивидуальные принципы общения.
16. Межличностное семейное общение между супругами.
17. Межличностное общение между поколениями в семье.
18. Психологические типы Карла Юнга.
19. Психология человеческих взаимоотношений: сценарная теория.
20. Типы сценариев взаимоотношений Э.Берна
21. Межличностное общение посредством деловой переписки.
22. Общение: лидер – группа (по книге А. Менегетти).
23. Невербальное общение.
24. Психология делового общения. Принципы Синтез-технологии (по кн. Н. Козлова).
25. Речевой этикет в межличностном общении.
26. Риторика как составляющая культуры делового общения.
27. Установление межличностного контакта.
28. Типы поведения в межличностной коммуникации.
29. Межкультурная коммуникация и кинесика.
30. Виртуальная коммуникация.

Итоговое тестирование

1. *Классическая модель коммуникации включает в себя:*
 - 1) оратор, аудитория, средства передачи информации
 - 2) коммуникатор, сообщение, канал передачи, коммуникант, обратная связь
 - 3) источник сообщения, кодирование, сообщение, канал передачи, декодирование, получатель, обратная связь
2. *Коммуникация – это:*
 - 1) общение
 - 2) процесс передачи и обмена информацией
 - 3) общение с помощью технических средств
3. *Определите, какое определение коммуникации соответствует предложенным положениям:*
 - 1) коммуникация, целью которой является получение новых знаний – это...
 - 2) коммуникация, целью которой является побудить аудиторию к совершению какого-либо действия – это...
 - 3) коммуникация, целью которой является побудить аудиторию к совершению какого-либо действия помимо ее желания – это...
 - 4) коммуникация, целью которой является установление контактов – это...
4. *Связи с общественностью – это:*
 - 1) сфера бизнеса
 - 2) рекламная деятельность
 - 3) коммуникативная деятельность
5. *Первая модель коммуникации была предложена:*
 - 1) Платоном
 - 2) Аристотелем
 - 3) Г.Лассуэллом
6. *К средствам коммуникации относятся:*
 - 1) технические средства связи
 - 2) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, пространственная организация среды
 - 3) вербальные, невербальные, технические средства
7. *В чем суть транзакционной модели коммуникаций:*
 - 1) это глобальная коммуникация
 - 2) это многократная передача в одном направлении
 - 3) это неоднократный обмен информацией
8. *Главное свойство мифа по Р.Барту:*
 - 1) поддерживать связь с мифами прошлого
 - 2) создать героическую легенду
 - 3) сказку сделать былью
9. *Активная аудитория - это:*
 - 1) люди, которые часто звонят на радио и телевидение
 - 2) люди, выбирающие информацию в соответствии со своим интересом
 - 3) люди, выступающие на митингах
10. *Понятие «когнитивность» коммуникаций определяется как:*
 - 1) смысл высказывания
 - 2) цель высказывания
 - 3) культура речи
 - 4) актуализация знаний, опыта и ценностей
11. *Коммуникативная компетентность – это:*
 - 1) умение налаживать контакты
 - 2) умения, знания и навыки, способствующие успешной коммуникации

- 3) умение использовать вербальные и невербальные средства общения
12. Одной из основных целей переговоров является:
- 1) достижение согласия
 - 2) демонстрация силы
 - 3) утверждение собственных интересов
13. Демонстрация – это:
- 1) логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса
 - 2) мысль, истинность которой проверена и доказана и которая поэтому может быть приведена в обоснование истинности или ложности высказанного положения
14. Причинами коммуникативных неудач являются (выберите несколько правильных ответов):
- 1) логические барьеры
 - 2) влияние окружающей среды
 - 3) стилистические барьеры
 - 4) неправильное оформление сообщения
 - 5) межкультурные различия
 - 6) несоответствие смысла и содержания информации
 - 7) фонетические барьеры
 - 8) семантические барьеры;
 - 9) неконгруэнтность невербальных и вербальных сигналов
15. Полемика – это:
- 1) борьба принципиально противоположных мнений
 - 2) выяснение и сопоставление разных точек зрения
 - 3) логическое действие, в процессе которого истинность какой-либо мысли обосновывается с помощью других мыслей
16. Можно ли отнести общение человека с самим собой к коммуникации?
- 1) да
 - 2) нет
 - 3) нельзя, так как процесс коммуникации предполагает диалог
 - 4) да, так как происходит процесс обмена информацией

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-23	способностью участвовать в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления, принимать меры по реализации выявленных отклонений	ПК-23.2	получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-23.2. получение навыков участия в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления	Осуществление систематизации информации по специфике мероприятий по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления. Приобретение навыков по участию в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления.	Осуществлена систематизация информации по специфике мероприятий по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления. Приобретены навыки по участию в мероприятиях по организации и проведению финансового контроля в секторе государственного и муниципального управления.

Вопросы к зачету

1. Коммуникация как объект исследования.
 2. Предмет теории коммуникации. Законы и категории теории коммуникации.
- Соотношение понятий коммуникация и общение.
3. Методы теории коммуникации.
 4. Основные этапы развития теории коммуникации.
 5. Современные концепции коммуникации.
 6. Теоретические и практические модели коммуникации.
 7. Процесс коммуникации и его составляющие.
 8. Процесс кодирования и декодирования информации.
 9. Каналы коммуникации.
 10. Коммуникативные барьеры.
 11. Виды и формы коммуникации. Типы коммуникации и их признаки.
 12. Сообщение и информация. Свойства информации.
 13. Информация как философская категория.
 14. Понятие доступности информации.
 15. Эффективность коммуникации.
 16. Семиотика языка. Семиотическое членение: синтактика, семантика, прагматика.
 17. Речевое общение как способ коммуникации.
 18. Невербальная коммуникация.
 19. Теория речевых актов. Классификация речевых актов.
 20. Правила инициации речевого акта.
 21. Диалог. Типы и правила диалога. Вопросно-ответные комплексы.
- Коммуникативные максимы П.Грайса.
22. Монолог. Классификации монолога. Особенности монологического высказывания.
- Методы построения монолога.
23. Техника коммуникации. Стратегия и тактика аргументации как основные узлы деловой коммуникации. Психотехнический принцип коммуникации. Технологический принцип коммуникации.
 24. Стил ь общения. Конструктивный стиль. Силовой стиль общения. Мягкий стиль общения.
 25. Коммуникативные модели и виды аргументирования. Модель «Монолог». Модель «Спор». Модель «дискуссия».
 26. Тактика аргументации. Корректные тактические приемы.

27. Психологические установки повышения эффективности обратной связи. Трудности получения сообщения. Установка элементарного коммуникативного контакта.
28. Спор как разновидность речевой коммуникации. Классификации споров. Убеждение. Типы аргументов. Правила и приемы построения аргументации.
29. Принцип кооперации. Принцип вежливости.
30. Именные принципы коммуникации: принцип Б. Франклина (воздержание от прямых возражений), принцип И.В.Гете (вложение ожиданий), принцип Д.Карнеги, принцип Д. Оглви, принцип Резерфорда, принцип Э. Хаббарда и др.
31. Развитие коммуникационной компетенции.
32. Типы личности по темпераменту (классификация Галена). Типы личности по типу нервной системы (классификация Павлова). Типы личности по конституции. Типы личности по поведенческим характеристикам (классификация Леонгарда).
33. Процесс восприятия. Внимание и отбор. Потребности, интерес, ожидания. Организация стимулов, простота, паттерны, интерпретация побуждений.
34. Восприятие себя: Я-концепция и самооценка. Формирование и поддержание Я-компетенции. Я-концепция, самооценка и коммуникация. Культурные и гендерные различия.
35. Восприятие других. Физические характеристики и социальное поведение. Стереотипы. Эмоциональные состояния. Совершенствование социального восприятия.
36. Уровни коммуникации.
37. Процесс межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Коммуникативные тактики. Техники обратной связи.
38. Самораскрытие и обратная связь. Принципы самораскрытия. Раскрытие чувств (сдерживание, проявление, описание). Персонализация чувств и мнений. Предоставление персональной обратной связи.
39. Ассертивность. Способы выражения потребностей и прав. Различия между пассивной, агрессивной, ассертивной реакциями (дома, на работе). Беседа и анализ.
40. Программы поведения в межличностном общении.
41. Коммуникативные стратегии, их типология
42. Речевое воздействие. Типология речевого воздействия.
43. Свойства и ситуативная обусловленность устно-речевой коммуникации.
44. Виды устно-речевой коммуникации. Умения говорить и слушать. Обратная связь в говорении и слушании.
45. Применение умений говорения и слушания для повышения эффективности коммуникации.
46. Типичные ситуации общения. Трансакционный анализ, речевое программирование и жизненные сценарии.
47. Малая группа: понятие, сущностные черты.
48. Разновидности малых групп.
49. Функции групповой коммуникации.
50. Структура и динамика коммуникации в малой группе.
51. Правила коммуникативного поведения.
52. Формирование групповой сплоченности и коммуникации в малой группе.
53. Экология и коммуникация в малой группе.

В состав билетов включаются задания текущего контроля.

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические рекомендации по написанию реферата:

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения обучающимся знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу

страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения. Объем реферата 7-15 стр.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся
Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое межличностные коммуникации?
2. Каковы способы определения характера человеческого поведения?
3. Приведите конкретные примеры взаимодействия личности и окружающей среды.
4. Что такое этика и что такое этикет?
5. Как можно описать развитие личности?
6. Что такое стресс?
7. Каковы причины и признаки стресса?
8. Перечислите способы контролирования стресса.
9. Как стресс влияет на поведение, межличностные коммуникации и выполнение работы?
10. Что такое личность?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать, чтобы успешно осуществлять межличностные коммуникации.
12. Каких просчетов следует избегать во время коммуникации
13. Как отношение к жизни отличается от таких понятий как факты, убеждения и ценности?
14. Как разные виды отношения к жизни связаны между собой и с поведением?
15. Расскажите о значении морали в трудовой группе.
16. Как складывается удовлетворение от работы?
17. Что такое мотивация?
18. Опишите причины возникновения мотивационной энергии.
19. Каково практическое применение теории потребностей?
20. Что такое формальные и неформальные группы?
21. В чем отличие работы группы и отдельного человека?
22. Что такое компромиссный метод?
23. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
24. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации во время межличностных коммуникаций.
25. Что такое поляризация отношений?
26. Дайте определение понятию «лидерство».
27. Опишите роли, которые берет на себя лидер.
28. Что такое неформальный лидер?
29. Опишите наиболее важные принципы этики ведения разговора по телефону.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

Шарков Ф.И. Коммуникология. Коммуникационный консалтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 407 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/4473>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные.— М.:

Дашков и К, 2014.— 488 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/4438>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Сперанская, Н.Н. Межличностные отношения и коммуникация: учебное пособие для студентов технических вузов. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : СПбГЛТУ, 2012. — 92 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/45500>

Сперанская, Н.Н. Межличностное общение и коммуникации: Модуль 1. Межличностные отношения и коммуникация: учебное пособие для студентов дневного и заочного отделений института ландшафтной архитектуры, строительства и обработки древесины. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : СПбГЛТУ, 2016. — 112 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/76967>

6.2. Дополнительная литература

Потапова Р.К. Речевая коммуникация [Электронный ресурс]: от звука к высказыванию/ Потапова Р.К., Потапов В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Языки славянской культуры, 2012.— 461 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/35694>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Иеронова И.Ю. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Иеронова И.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2006.— 135 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/23829>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: методические рекомендации к учебному курсу/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 28 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/17763>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Психологическое воздействие в межличностной и массовой коммуникации [Электронный ресурс]/ К.И. Алексеев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2014.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/51945>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Морозов В.П. Невербальная коммуникация. Экспериментально-психологические исследования [Электронный ресурс]/ Морозов В.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2011.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15554>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/22455>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Основы теории коммуникации : учебник : гриф МО / под ред. М. А. Василика. - М. : Гардарики, 2007. - 615 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Психологическое воздействие в межличностной и массовой коммуникации [Электронный ресурс]/ К.И. Алексеев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2014.— 400 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/51945.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Красикова Е.Н. Теория и практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум/ Е.Н. Красикова, А.С. Калашова— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016.— 118 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/66111.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Логунова Н.В. Культура речевого поведения [Электронный ресурс]: практикум/ Н.В. Логунова— Электрон. текстовые данные.— Соликамск: Соликамский государственный педагогический институт, 2012.— 249 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/47873.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Шалина И.В. Современная коммуникативистика. Практикум [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ И.В. Шалина— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/66205.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.4. Нормативные правовые документы

Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями)

Федеральный государственный образовательный стандарт 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержден приказом Министерством образования и науки России от 12 ноября 2015 г. № 1327 (зарегистрировано в Минюсте России 30 ноября 2015г., регистрационный номер 39906)

Образовательный стандарт Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (утв. приказом ректора Академии от 18 августа 2016 г. № 01-4567).

6.5. Интернет-ресурсы

Всероссийский педагогический портал <http://методкабинет.рф/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

Каталог энциклопедий <http://dic.academic.ru>

Федеральный образовательный портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" <http://www.ict.edu.ru/>

6.6. Иные источники

Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013.- 272 с.

Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2012.- 247 с.

Основы теории коммуникации: Учебное пособие / Отв. ред. О.Я. Гойхман. – М.: ИНФРА-М, 2012.- 352 с.

Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2013.- 488 с.

Теория и практика межкультурной коммуникации: учебное пособие / Е.Н. Белая. – М.: ФОРУМ, 2011.- 208 с.

Пономарева М.А. Психологическая компетентность руководителя – М.: Форум, 2012.- 208 с.

Александров Д.Н. Риторика, или Русское красноречие: Учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012.- 353 с.

Речевая коммуникация в бизнесе. / [под общ. ред. Л.В. Минаевой](#). – М.: Издательство МГУ, 2011.- 152 с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607; Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL:

<http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.