



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Невербальные средства коммуникации

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Невербальные средства коммуникации»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Общая характеристика невербальной коммуникации	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
3	Мимика как знак невербальной коммуникации	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
4	Основные функции жестов в человеческой коммуникации	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
5	Поза как кинетическая сторона поведения людей	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
6	Язык глаз в коммуникации.	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
7	Такесика. Тактильная коммуникация как невербальный социальный акт.	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
8	Просодика аралингвистика: голос и тон в речи.	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
9	Проксемика: коммуникативное	5	ПК-9	Реферат

	пространство человека.		ПК-11	Тест Индивидуальное задание
10	Временная организация общения.	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
11	Ольфакторная система как невербальное общение	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
12	Специфика невербальной коммуникации представителей разных народов и национальностей	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
13	Особенности языка тела соотносительно с темпераментом.	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
14	Особенности жестового общения в профессиональной деятельности	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание
16	Культура невербального общения	5	ПК-9 ПК-11	Реферат Тест Индивидуальное задание

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и				

	психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Невербальные средства коммуникации» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

СПИСОК ТЕМ РЕФЕРАТОВ

1. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации.
2. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
3. Социологические и психологические модели коммуникации.
4. Различия этики письменного, устного и виртуального делового общения.
5. Речевая культура делового человека.
6. Русский речевой этикет.
7. Модель организации деловой беседы.
8. Особенности этикета в международных переговорах.
9. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
10. Национальные особенности в деловом общении: Китай.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Связи с общественностью – это:
 - 1) сфера бизнеса;
 - 2) рекламная деятельность;
 - 3) коммуникативная деятельность.
2. Коммуникация – это:
 - 1) общение;
 - 2) процесс передачи и обмена информацией;
 - 3) общение с помощью технических средств.
3. Первая модель коммуникации была предложена:
 - 1) Платоном;
 - 2) Аристотелем;
 - 3) Лассуэлом.
4. Основными компонентами коммуникационного процесса по Лассуэлу являются:
 - 1) оратор, аудитория, средства передачи информации;
 - 2) коммуникатор, сообщение, обратная связь;
 - 3) источник сообщения, кодирующее и декодирующее устройство информации, получатель.
5. К средствам коммуникации относятся:
 - 1) технические средства связи;
 - 2) речь, поза, жесты, имидж, технические средства, коммуникационное пространство;
 - 3) вербальные, невербальные, технические средства.
6. Определите, какое понятие соответствует предложенным положениям:
 - 1) целью коммуникации является получение новых знаний;
 - 2) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий;

- 3) целью коммуникации является побудить аудиторию к совершению каких-либо действий помимо её желания;
- 4) целью коммуникации является установление контактов.
7. Наиболее эффективная коммуникация – это коммуникация с помощью:
 - 1) технических средств;
 - 2) непосредственное общение лицом к лицу;
 - 3) сообщение с использованием невербальных средств коммуникации.
8. Коммуникационная компетентность – это:
 - 1) умение налаживать контакты;
 - 2) умение, знания и навыки, способствующие успешной коммуникации;
 - 3) умение использовать вербальные и невербальные средства общения.
9. Основная цель переговоров – это:
 - 1) демонстрация силы;
 - 2) консенсус;
 - 3) утверждение собственных интересов.
10. Выделите из нижеперечисленных факторов те, которые являются причинами коммуникационных неудач:
 - 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) неконгруэнтность (несоответствие) вербальных и невербальных сигналов;
 - 9) семантические барьеры.
11. Выделите факторы, которые влияют на содержание диалога:
 - 1) интересы собеседников;
 - 2) этнографические различия;
 - 3) статусно-ролевые отношения;
 - 4) пространственная организация среды.
12. Согласны ли Вы с утверждением, что реклама является главным средством специалиста по связям с общественностью:
 - 1) да;
 - 2) нет, но;
 - 3) не знаю.
13. Можно ли отнести общение с человека с самим собой к коммуникации:
 - 1) да;
 - 2) нет;
 - 3) нельзя, так как процесс коммуникации предполагает диалог;
 - 4) да, так как происходит обмен информацией.
14. Социальная коммуникация это:
 - 1) процесс межличностного общения;
 - 2) специализированный вид рекламы;
 - 3) процесс передачи информации;
 - 4) опосредованный процесс передачи информации при помощи СМИ.
15. Массовая коммуникация – это:
 - 1) процесс потребления информации массовой аудиторией;
 - 2) процесс распространения массовой информации при помощи технических средств на численно большой рассредоточенной аудитории.
16. Одним из компонентов схемы коммуникационного процесса по Ю. Воронцову является:

- 1) коммуникационная обстановка;
 - 2) массовая аудитория;
 - 3) технические средства;
 - 4) мимика и жесты.
17. Барьерами коммуникации могут являться:
- 1) отсутствие коммуникации;
 - 2) амбициозность технического персонала;
 - 3) неприятие имиджа коммуниканта;
 - 4) наличие трибуны для выступления.
18. Одной из функций управления А. Файноль считал:
- 1) поощрять за усердие;
 - 2) наказывать за нерадивость;
 - 3) предвидеть;
 - 4) следить за здоровьем.
19. Коммуникационной проблемой организации является:
- 1) нарушение возможности получать и распространять информацию;
 - 2) создание сетевого коммуникационного пространства;
 - 3) развитие нисходящих коммуникаций.
20. Одним из средств невербальной коммуникации является:
- 1) тактильный контакт;
 - 2) приказ о материальном поощрении;
 - 3) заявление об увольнении.
21. В процессе межличностных коммуникаций информационная нагрузка слов составляет:
- 1) 97,5 %;
 - 2) 7–10 %;
 - 3) 50 %;
 - 4) 0 %.
22. К способам защиты от помех восприятия информации причислить:
- 1) повтор сообщения в разное время;
 - 2) значительное повышение громкости речи;
 - 3) удаление из аудитории мешающих коммуникатору слушателей;
 - 4) внезапное прекращение вербальной коммуникации.
23. К ресурсам коммуникации относят:
- 1) благоприятное мнение начальника о способностях менеджера по СО;
 - 2) коммуникационные технологии;
 - 3) высшее образование;
 - 4) отсутствие всяких принципов, в том числе мешающих работе.
24. Целевая аудитория может быть дифференцирована:
- 1) по социально-демографическому принципу;
 - 2) только по политико-географическому принципу;
 - 3) по любому принципу, подбираемому в зависимости от цели коммуникации;
 - 4) не должна дифференцироваться, поскольку это пустая трата времени и сил.
25. Внутрифирменная коммуникационная политика должна быть направлена на:
- 1) удовлетворение амбиций руководителя организации;
 - 2) поддержку равновесия формальной и неформальной структур внутри организации;
 - 3) удовлетворение всех коммуникационных желаний клиента;
 - 4) полезное обеспечение контактов с внешней средой.
26. Корпоративная миссия фирмы – это:
- 1) социально приемлемая концепция бизнеса фирмы;
 - 2) зарабатывание денег;
 - 3) захват рынка;

- 4) устранение конкурентов.
27. Непосредственное планирование коммуникации включает:
- 1) программирование;
 - 2) получение руководящих указаний;
 - 3) выстраивание стратегических линий развития.
28. Отличие массовой аудитории от специализированной состоит:
- 1) в численности;
 - 2) в степени экспрессивности и непредсказуемости;
 - 3) в организованности и наличии общей цели;
 - 4) в степени динамичности.
29. Величина потенциала влияния и уязвимости организации может вычисляться:
- 1) методом опроса случайных респондентов;
 - 2) методом случайных величин;
 - 3) методом анализа документации.
30. Эффективность коммуникации определяется:
- 1) получением запланированных результатов в запланированное время без привлечения дополнительных средств;
 - 2) личным мнением руководителя организации;
 - 3) количеством сэкономленных в результате коммуникации средств;
 - 4) количеством привлечённых клиентов.
31. Эффективность внутренней коммуникационной сети организации определяется:
- 1) количеством персонала службы СО;
 - 2) отношением руководства фирмы к работникам службы СО;
 - 3) директивным (жестким) стилем руководства организации;
 - 4) скоростью защищённости управленческой информации.
32. Согласно типологии С. Блэка первая разновидность кризисов называется:
- 1) познанное, непознанное;
 - 2) знакомое, незнакомое;
 - 3) изученное, неизученное;
 - 4) известное, неизвестное.
33. Физиогномика это:
- 1) наука о строении лица человека;
 - 2) наука о связи черт лица с психикой человека;
 - 3) наука о связи между телосложением и психикой.
34. Какую категорию людей мы обычно добровольно впускаем в свою «интимную» зону? (Выберите два ответа).
- 1) родственников;
 - 2) знакомых людей;
 - 3) близких по душе;
 - 4) любых, настроенных доброжелательно;
 - 5) никого;
 - 6) тех, чье расположение было бы весьма и весьма лестно.
35. Зачем политики при официальной встрече иногда обнимаются?
- 1) демонстрируют искреннюю симпатию друг к другу;
 - 2) демонстрируют вежливость;
 - 3) демонстрируют дружеские отношения между их странами;
 - 4) так принято;
 - 5) это проявление национальных особенностей.
36. В пустом вагоне трамвая Вы сели рядом с одиноким пассажиром (того же примерно возраста). Вероятнее всего, пассажир удивится такому Вашему действию, а чаще всего будет испытывать дискомфорт. Почему?
- 1) Вы нарушили правила поведения;

- 2) Вы нарушили нормы этики;
- 3) Вы нарушили психологическое пространство пассажира;
- 4) думаю, что так реагируют редко, обычно это закомплексованные личности;
- 5) думаю, что это естественная реакция любого человека, поскольку Вы его физически стеснили.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Перечислите основные правила подготовки и проведения служебных совещаний.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры. Вариант III. Задание 1. Раскройте основные правила служебного этикета. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель ролевого взаимодействия внутри фирмы. Вариант IV. Задание 1. Раскройте основные принципы служебного этикета. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типы.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций

76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Общение и основные подходы к его определению.
2. Структура общения.
3. Специфика общения.
4. Средства общения.
5. Виды общения.
6. Свойства и функции общения.
7. Критерии удовлетворенности общением.
8. Методы изучения общения.
9. Понятие коммуникации
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Процессы коммуникации.
12. Структура речевой коммуникации.
13. Характеристики речевого высказывания, влияющие на процесс взаимопонимания
14. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации.
15. Активное и пассивное слушание.
16. Структура техник активного слушания.
17. Техники малого разговора.
18. Техники регуляции эмоционального напряжения.
19. Обратная связь: понятия, виды.

20. Социальная перцепция: понятие, механизмы.
21. Эффекты восприятия.
22. Стереотипы: понятие, виды.
23. Социальная установка: понятие, уровни.
24. Предубеждения и предрассудки.
25. Закономерности формирования первого впечатления.
26. Феномен каузальной атрибуции. Фундаментальная ошибка атрибуции.

Атрибутивные процессы.

27. Понятие интеракции.
28. Классификация видов межличностного взаимодействия по Эрику Берну.
29. Сценарии и ритуалы: понятие, функции.
30. Трансакция: понятие, эго-состояния.
31. Стратегии взаимодействия человека.
32. Теории межличностного взаимодействия.
33. Механизмы влияния.
34. Нарушения межличностного общения.
35. Барьеры межличностного общения.
36. Трудности межличностного общения.
37. Дефицитное общение.
38. Дефектное общение.
39. Деструктивное общение.
40. Межличностные отношения: понятие, структура.
41. Чувство как аналитическая единица определения межличностных отношений: понятие, функции.
42. Социальные эмоции: понятие, виды.
43. Внешние факторы аттракции.
44. Внутренние факторы аттракции.
45. Основные этапы развития отношений.
46. Доверительное общение: понятие, цель, функции, признаки.
47. Стадии доверительного общения.
48. Привязанность: понятие, виды.
49. Основные психологические законы аттракции.
50. Формы аттракции: дружба и любовь.

Практические задания

Задание 1. Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

Задание 2. С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации. 1. Человек испытывает чувство одиночества. 2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда. 3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение. 4. Учитель дал задание, и дети стали его выполнять. 5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

Задание 3. Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее: а) договориться об определении понятия «общение», 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?

Задание 4. Участникам разделиться на группы. Пусть каждая команда вспомнит какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения и представит его другим

командам, но очень интересным способом: каждое слово должно быть представлено иным словом или словосочетанием. Другие команды должны отгадать, какое четверостишие было представлено. Пример – двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: «ох, скоро жёрдочка оборвется, и я немедленно свалюсь вниз» (идёт бычок, качается). Время на подготовку – 10 мин.

Задание 5. Используйте слова как "затравку" для создания рассказа, причём от начала до конца – связного Фиаско статуя спираль Океан ноготь финиш Путешествие мостовая кнопка Бумажник пальто вор 9 Дыня фанера суфле

Задание 6. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз: Все это не для меня. Пусть это останется между нами. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Забыла выключить утюг. Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

Задание 7. Упражнение «слепой-глухой-паралитик» - договориться о встрече, о том, какой подарок сделать на день рождения.

Задание 8. Задание для команды «Как старик домовничал» (отработать технику 2,3) Один старик все ругал свою жену: — Вот, — говорит, — я пашу, у меня работа тяжелая, а ты дома сидишь, ничего не делаешь. А она отвечает: — Ну что ж, давай, поменяемся: я пахать поеду, а ты дома оставайся, тут дела немного, ты и отдохнешь. Так и сделали: она в поле поехала, а старика дома оставила. А дела дала ему совсем мало: хлеб испечь, масло сбить да клушку с цыплятами покарать. Вот и все, всего три дела. Остался старик дома. Хочется ему поскорее все дела переделать. Вот он всех цыплят на одну ниточку к клушке привязал, чтобы коршун не утащил, хлеб замесил, печку истопил, посажал в 10 печку хлеб, а сам сел масло сбивать. Бьет он масло, услышал клушка кричит. Он выбежал, видит — понес коршун всех цыплят вместе с клушкой. Они все на одной ниточке привязаны, ну, коршун всех и потащил. Старик думает: «Он далеко не улетит, ему тяжело, где-нибудь сядет. И вот он пахталку на спину привязал и побежал за коршуном. Думал так: «Пока я бегаю, масло-то и собьется. Два дела сделаю: и коршуна догоню, и масло собью». Бегал старик за коршуном, бегал, споткнулся да упал, пахталка разбилась, сметана по земле потекла. И цыплят не отнял, и сметану пролил. Вот тебе и два дела! Ну что же делать? Надо идти домой. Пришел старик домой. Надо хлеб вынимать. Заглянул в печку, а хлеб-то в уголь превратился. Нахозяничал старик: цыплят у него коршун утащил, сметану пролил, хлеб сжег. Плохо дело. Жена придет— что ей сказать? И надумал старик: «Хоть цыплят до нее высижу, поменьше ругаться будет». Положил он яиц в кошелку, залез вподпечку и сел цыплят высиживать. Вот приехала старикова жена с поля, стала лошадь выпрягать, сама думает: "Что же старик плохо встречает? Хоть бы лошадь выпряг». Прибрала она лошадь, идет в избу. Старика нет, а под печкой клушка клохчет. Она поглядела, а там не клушка, а старик. Она его вытащила, стала спрашивать: — Давай рассказывай, что ты дома делал? Стал старик рассказывать. И тут уж старикова жена увидела, что у старика ничего с домашними делами не получается. И все у них пошло, как и прежде: старик пашет, а старуха дома всеми делами управляется. Только с тех пор перестал старик жену за безделье ругать.

Задание 9. Упражнение «сочинить сказку группой». Прежде чем один скажет продолжение, он должен повторить то, что сказал предыдущий.

Задание 10. Ролевая игра «В чем дело?» Цель. Выявление факторов эффективности техник активного слушания Инструкция. Предлагаю поэкспериментировать с 11 техниками. Объединяемся в три команды — первая, вторая и третья (тренер объединяет команды по какому-либо принципу, который в данный момент кажется ему наиболее подходящим). Каждая команда продумывает проблемную ситуацию. Вы должны сообщить другой команде определенное известие, по вашим предположениям, не слишком для неё приятное. Например, вы должны сообщить, что в проектную команду будет включен не она, а другая команда, или что на развитие нового направления будет набран другой отдел и т. п. Задача

команды: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Она должна стараться сделать это с помощью техник активного слушания и открытых вопросов.

Задание 11. Выберите партнёра. Каждый должен нарисовать на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения: устно проинструктировать партнёра 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 нас 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.

Задание 12. Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем 12 обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочитать чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить: • Какой вопрос хотел рассмотреть автор? • Каковы основные аспекты вопроса? • Какое впечатление на читателя хотел произвести автор своим сообщением. Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Задание 13. Привести примеры на каждый тип транзакций.

Задание 14. Вспомнить и проанализировать ритуалы приветствия в разных возрастных группах. Вспомнить и проанализировать существующие ритуалы: открытка на день рождения, комплимент женщине и т.д.

Задание 15. Проведение различных упражнений на выявление основных каналов восприятия у студентов и окружающих их людей. Провести дискуссию на тему: какие свойства личности затрудняют переход от одной стадии к другой от формального общения к дружескому.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) Основная литература

1 Дубина Л.В. Исследование невербальных средств коммуникации [Электронный ресурс] / Л.В. Дубина. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 175 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140945>

2 Тараненко В. Полевые заметки визуального психодиагноста [Электронный ресурс] / В. Тараненко. - Киев: Мультимедийное Издательство Стрельбицкого, 2013. - 331 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234593>

3 Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013

4 Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика.-СПб.: Питер, 2012

5 Кравцова Е.Е. Педагогика и психология. М.: Форум, 2013

6 Медведева Г.П. Деловая культура.-М.: Академия, 2011

7 Носс И.Н. Психодиагностика.-М.: Юрайт, 2013

8 Островский Э.В., Чернышова Л.И. Психология и педагогика.-М.: Инфра-М, 2013

9 Павелко Н.Н., Павлов С.О. Психология и педагогика.-М.: Кнорус, 2012

б) Дополнительная литература

1 Кристева Ю. Семиотика: Исследования по семанализу [Электронный ресурс] / Ю. Кристева. - М.: Академический проект, 2013. - 287 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220398>

- 2 Базылевич Т.Ф. Психология высших достижений личности (психоакмеология): - ИНФРА-М, 2013-331 с.
- 3 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
- 4 Кравцова Е.Е. Педагогика и психология: -М.: Форум, 2013
- 5 Липский И.А. Социально-педагогическая деятельность в учреждениях социальной сферы: - М.: Магистр, 2012
- 6 Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>