

Министерство образования и науки Кыргызской республики
Жалал-Абадский государственный университет имени Б.Осмонова

Жумабекова Насиба Акимжановна
Арсланбекова Насыйкат Эркинбаевна

Деловое общение
(учебно-методический комплекс)

Жалал-Абад 2024

Обсуждено

на заседании кафедры английского языка и литературы

11.05. 2024 г., постановление № 23 протокола

Жумабекова Н. А., Арсланбекова Н. Э. Деловое общение (учебно-методический комплекс). Жалал-Абад, 2024.- 30 с.

Учебно-методический комплекс «Деловое общение» разработан в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 550300 Филологическое образование, для магистерской программы «Иностранный (английский) язык».

Учебно-методический комплекс предназначен для преподавателей, а также магистрантов педагогического факультета Жалал-Абадского государственного университета имени Б.Осмонова. 25 страниц

Пояснительная записка

1. Аннотация дисциплины

Актуальность

Предмет курса

1.2. Цели и задачи изучения дисциплины

1.3. Место дисциплины в структуре

1.4. Компетенции

1.5. Ожидаемые результаты

1.6. Структура и содержание дисциплины/ модуля

1.7. Содержание дисциплины

1.8. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

2. Практический раздел.

2.1. Содержание практических занятий

2.2. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля модуль

2.3. Методические рекомендации к практическим занятиям

2.4. Методические указания для магистрантов по освоению дисциплины (модуля)

2.5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы магистрантов

2.6. Образцы тестовых и контрольных заданий

2.7. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

2.8. Примерная тематика рефератов

2.9. Образовательные технологии обеспечения освоения дисциплины

3. Литература

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс «Деловое общение» разработан в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению 550300 Филологическое образование, для магистерской программы «Иностранный (английский) язык». Учебно-методический комплекс предназначен для преподавателей, а также магистрантов педагогического факультета Жалал-Абадского государственного университета имени Б.Осмонова.

Цель данного учебно-методического комплекса – создать условия для наиболее эффективной реализации требований образовательной программы по изучаемой дисциплине и соответствующего образовательного стандарта высшего образования.

Учебно-методический комплекс включает:

-практический раздел (тематика практических занятий, задания для самостоятельной работы магистрантов);

-раздел контроля знаний (вопросы к экзамену);

-вспомогательный раздел (учебная программа дисциплины, методические рекомендации, перечень учебных изданий); - список рекомендуемой литературы.

Учебно-методический комплекс может быть использован при подготовке преподавателем лекционных и практических занятий, при индивидуальном освоении изучаемого материала, а также при организации самостоятельной работы магистрантов.

Данный комплекс носит рекомендательный характер. Его цель — систематизировать учебно-методический материал по изучаемой учебной дисциплине, оптимизировать образовательный

процесс и обеспечить качественные условия для формирования и развития у будущих специалистов лингвистического профиля методологического подхода к семантическим явлениям и изменениям языка, научного мышления и творческого анализа языкового материала.

Программу дисциплины разработали и.о. доцента, к.ф.н. Арсланбекова Н.Э., ст.преп. Жумабекова Н.А. кафедра «Английский язык и литература»

1.Аннотация дисциплины

Предлагаемый учебно-методический комплекс подготовлен кафедрой английского языка и литературы филологического факультета ЖАГУ и составлен по программе курса «Деловое общение» и включает вопросы, посвященные формированию у магистрантов практических навыков делового общения.

Дисциплина «Деловое общение» является дисциплиной по выбору по направлению 550300 Филологическое образование, для магистерской программы “Иностранный (английский) язык” и непосредственно связана с такими дисциплинами, как «Практикум по культуре речевого общения», и «Культурология», «Политология», «Английский язык делового общения», «Основы теории личности». Междисциплинарные связи при параллельном освоении дисциплин устанавливаются с курсами «Бизнес-коммуникации», «Геополитика и международные отношения»

Актуальность изучения дисциплины - ориентироваться в изменяющейся экономической ситуации, приобретать такие важные качества специалиста как коммуникативная компетентность и психологическая грамотность в деловых ситуациях.

Предмет курса –практическое ознакомление с основами делового общения и современными тенденциями в деловом взаимодействии, а также изучение психологических особенностей организации и проведения деловой беседы, переговоров, совещаний.

1.2.Цели освоения дисциплины Целью данного курса является формирование у магистрантов практических навыков делового общения.

Курс предусматривает решение следующих задач:

- изучение практических основ делового общения в деловых взаимоотношениях;
- изучение основных форм делового общения: деловой беседы, делового совещания, собеседования, переговоров;
- подготовка к публичным выступлениям;
- обучение самостоятельному анализу техники делового общения в профессиональной деятельности;
- изучение вопросов развития коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии, преодоления сложных конфликтных ситуаций, попыток влияния;
- знакомство с основами этики делового общения;
- определение личного имиджа как необходимой составляющей делового общения

* изучение особенностей межкультурного общения.

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования Данная учебная дисциплина включена в раздел основной образовательной программы 550300 Филологическое образование и относится к дисциплинам по выбору. Дисциплина «Деловое общение» изучается в 1 семестре, форма отчетности- экзамен.

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- способен вести профессиональные дискуссии на уровне профильных и смежных отраслей на одном из иностранных языков (ИК-1);

- готов взаимодействовать с различными группами (коллеги, родители, партнеры и т.п.) независимо от поколений, культуры, места и использовать информационно коммуникативные технологии и СМИ для решения поставленных задач (ПК-7);

1.5. Ожидаемые результаты. В результате освоения дисциплины магистрант:

1. должен **знать:** основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.

2. должен **уметь:** использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников - эффективно коммуницировать в различных коммуникативных пространствах;

3. должен **владеть:** эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере.

1.6. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет -- 60 часа(ов).

Минимальное количество для допуска к экзамену:

31 баллов. 87 баллов и более - "отлично" (отл.);

74-86 баллов - "хорошо" (хор.);

63-73 баллов "удовлетворительно" (удов.);

61 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с рекомендованными учебным планом общим объемом дисциплины (60 часа) и видами учебной работы.

Виды учебной работы	Количество часов
Аудиторные занятия:	
лекционные	
практические	22
самостоятельные работы	38
Общая трудоемкость дисциплины	60 часа
Вид итогового контроля	1 семестр – экзамен

Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине

Названия разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия, в том числе практических занятий	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения			
Понятие общения, его психологические функции и характеристики	7	3	4
Структура общения	5	2	3
Раздел 2. Деловое общение в современном мире			
Деловое общение как способ организации и оптимизации совместной деятельности	7	3	4
Формы делового общения	6	2	4
Раздел 5. Психология влияния в деловом общении			
Оказание влияния на людей.	6	2	4
Раздел 6. Конфликты в деловом общении			
Понятие и сущность конфликта	6	2	4
Разрешение конфликтов в организации	6	2	4
Раздел 7. Этика делового общения			
Общие этические принципы и характер делового общения	6	2	4
Раздел 8. Имидж как средство делового общения			
Роль имиджа в деловом общении	5	2	3
Раздел 9. Национально-культурные особенности делового общения			
Этнические нормы и принципы делового общения.	6	2	4
ИТОГО:	60	22	38

1.7. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения

Тема 1. Понятие общения, его психологические функции и характеристики.

Тема 2. Структура общения

Раздел 2. Деловое общение в современном мире

Тема 3. Деловое общение как способ организации и оптимизации совместной деятельности

Тема 4. Формы делового общения

Раздел 5. Психология влияния в деловом общении

Тема 5. Оказание влияния на людей.

Раздел 6. Конфликты в деловом общении

Тема 6. Понятие и сущность конфликта

Тема 7. Разрешение конфликтов в организации

Раздел 7. Этика делового общения

Тема 8. Общие этические принципы и характер делового общения

Раздел 8. Имидж как средство делового общения

Тема 9. Роль имиджа в деловом общении

Раздел 9. Национально-культурные особенности делового общения

Тема 10. Этнические нормы и принципы делового общения

1.8. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

№	Раздел Дисциплины	Се ме стр	Виды самост. работы	Трудовое мремя (в часах)	Формы контроля СРС
1	Теоретические основы психологии общения. Общение как социально-психологическое явление. Общение как объект научного исследования. Три стороны общения. Вербальное и невербальное общение. Коммуникативная компетентность: умение слушать и вести беседу. Приемы активного слушания.	1	Подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2	Деловое общение в современном мире. Общая характеристика делового общения. Рабочая группа, ее структура, социально-психологические особенности. Межличностные и межгрупповые отношения в рабочей группе. Социально-психологические проблемы взаимоотношений в рабочей группе. Деловое общение в рабочей группе	1	презентация	5	презентация
3	Психология влияния в деловом общении. Влияние деловых партнеров друг на друга (манипуляции в деловом общении). Механизмы воздействия. Виды влияния. Логические основы убедительности речи. Эффективные приемы убеждения.	1	дискуссия	5	дискуссия

	Подчинение. Взаимный обмен. Социальное доказательство. Благорасположение. Снятие психологических барьеров. Особенности общения в управленческой деятельности.				
4	Психология конфликта в деловом общении. Противоречия в процессе общения. Структура конфликта. Правила общения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Руководитель и конфликт: ошибочные действия руководителя	1	устный опрос	5	устный опрос
5	Этика делового общения. Понятия «этика» и «мораль», их содержание и взаимосвязь. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении. Система приветствий, представлений и приемов в деловом этикете. Одежда и этикет на деловом приеме.	1	устный опрос	6	устный опрос
6	Имидж как средство делового общения. Имидж и его формирование в деловом общении. Характерные составляющие имиджа делового человека. Средства формирования имиджа делового человека. Самосовершенствование в формировании имиджа менеджера.	1	устный опрос	5	устный опрос
7	Национально-культурные особенности делового общения. Межкультурная компетентность. Межнациональные различия в мимике и жестах. Деловая этика представителей азиатских стран (Япония, Китай).	1	письменно	6	письменно

2. Практический отдел

2.1. Содержание практических занятий

Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.

Тема 1. Понятие общения, его психологические функции и характеристики. Вопросы:

Понятие общения, его психологические функции. Классификация общения по различным основаниям (по уровню передачи информации, по контакту с собеседником, по длительности). Вербальные и невербальные средства общения. Уровни общения.

Контрольные вопросы

1. Определите понятие «общение». В чем заключается феноменология общения?
2. Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.
3. Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.
4. Можно ли развивать общительность? Каким образом? Назовите качества приятного собеседника. Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?
5. Охарактеризуйте вербальные и невербальные средства общения.
6. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
7. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
8. Назовите уровни общения и дайте им характеристику.

Тема 2. Структура общения.

Три стороны общения (по Г.М. Андреевой): коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Процесс передачи информации. Коммуникативная компетентность: умение слушать и вести беседу. Приемы активного слушания. Виды взаимодействия. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Какова роль обратной связи в передаче информации?
3. Почему в процессе общения люди не всегда правильно понимают друг друга?
4. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
5. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
6. Каковы функции восприятия в процессе общения?
7. Назовите и охарактеризуйте основные механизмы перцепции.

Раздел 2. Деловое общение в современном мире

Тема 3. Деловое общение как способ организации и оптимизации совместной деятельности.

Понятие, предмет, цель, содержание делового общения. Этапы делового общения: установление контактов, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Стили делового общения: авторитарный и демократический. Методы воздействия в деловом общении.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. В чем особенность авторитарного и демократического стилей делового общения?
3. Каковы этические требования к поощрениям, критике и наказаниям?

Тема 4. Формы делового общения

1. Деловая беседа. Основные этапы деловой беседы. Подготовительный этап. Установление контакта. Обсуждение делового вопроса. Тактика постановки вопросов в деловой беседе. Психологические приемы убеждения. Обратная связь и ее значение в деловой беседе. Обработка возражений. Принятие решения. Выход из контакта. Самоанализ деловой беседы.

2. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Разработка стратегии и тактика ведения переговоров. Организация переговоров и создание благоприятного психологического климата. Конструктивные переговоры и позиционный торг. Приемы конструктивной критики. Деструктивное ведение переговоров. Завершение переговоров.

3. Телефонный разговор. Особенности телефонного делового общения. Основные требования к деловому телефонному разговору. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные структурные элементы телефонного разговора. Психологические особенности ведения телефонной беседы. Эффективность телефонных переговоров. Грамотное завершение телефонного разговора. Анализ результатов телефонного разговора.

4. Публичное выступление. Подготовка к публичному выступлению. Композиция содержания выступления. Планирование и подготовка речи. Репетиция речи. «Страх сцены». Установление контакта с аудиторией. Захват внимания. Привлечение и удержание внимания. Завершение выступления. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний.

5. Деловое совещание. Классификация совещаний по целям проведения. Подготовка совещания. Проведение совещания. Основные правила ведения совещаний. Стили проведения совещания. Этапы принятия решений на совещаниях. Завершение совещания. Реализация решений совещания.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные формы делового общения.
2. Каково соотношение понятий «деловая беседа» и «деловые переговоры»?
3. На чьей стороне, с психологической точки зрения, выгоднее проводить деловые переговоры?
4. Перечислите основные требования к деловому телефонному разговору?
5. Из каких структурных частей должно состоять публичное выступление?
6. Какие практические приемы подготовки к публичному выступлению вы знаете?
7. Охарактеризуйте инструктивное, оперативное и проблемное совещания.
8. В каком должностном порядке рекомендуется выступать участникам совещаний для большей его эффективности?

Раздел 3. Психология влияния в деловом общении

Тема 5. Оказание влияния на людей.

Манипуляции в деловом общении. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение. Понятие убеждения. Виды убеждающего воздействия. Виды аргументаций. Логические приемы аргументации. Понятие внушения. Факторы внушаемости: личностные и ситуативные. Принуждение как способ психологического воздействия. Противостояние манипулятивному воздействию.

Контрольные вопросы

1. Что такое «манипуляции в общении»?
2. Охарактеризуйте основные способы манипуляций такие как убеждение, внушение, принуждение.
3. Как противостоять манипуляциям в общении?

Раздел 4. Конфликты в деловом общении

Тема 6. Понятие и сущность конфликта

Понятие и сущность конфликта. Типология конфликтов. Формулы конфликтов. Структурная и динамическая модель конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей.

Контрольные вопросы

1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
2. По каким формулам может развиваться конфликт?
3. Назовите основные стадии протекания конфликта.
4. Согласны ли вы с утверждением, что конфликты – явления сугубо нежелательные, ведущие к деструкции, разрушению?

Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтных личностей

Тема 7. Разрешение конфликтов в организации

Причины конфликтов в организации. Руководитель и конфликт: ошибочные действия руководителя. Технология разрешения конфликтов в организации: правила формулирования конфликтной ситуации, сигналы конфликта. Способы выхода из конфликта. Предупреждение конфликта.

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
2. Какие действия руководителя могут привести к конфликту?
3. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта.
4. Какие способы выхода из конфликта вы знаете?

Раздел 5. Этика делового общения

Тема 8. Общие этические принципы и характер делового общения

Понятия «этика» и «мораль», их содержание и взаимосвязь. Общие этические принципы и характер делового общения. Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности. Корпоративная этика. Административная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. Этикет в деловом общении.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятий «этика», «мораль», «этика делового общения».
2. Каковы особенности этики делового общения?
3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
4. Какие нарушения служебной этики могут привести к конфликту?
5. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
6. Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
8. Как влияют этические кодексы современных деловых компаний на повышение этичности делового общения?
9. Этикет: исторические корни и современный смысл в практике делового общения?

Раздел 6. Имидж как средство делового общения

Тема 9. Роль имиджа в деловом общении

Имидж в деловом общении. Личностные истоки имиджа (Я-концепция, социальная перцепция). Имидж как системное образование (визуальная, аудиальная, кинестетическая составляющие). Внутренний и внешний имидж как создание образа. Индивидуальный имидж. Корпоративный имидж. Культура внешности.

Контрольные вопросы

1. Какова роль имиджа в деловом общении?
2. Охарактеризуйте основные эффекты социальной перцепции.
3. Назовите основные закономерности и особенности функционирования персонального имиджа.
4. Из каких составляющих складывается имидж руководителя?

Раздел 7. Национально-культурные особенности делового общения

Тема 10. Этнические нормы и принципы делового общения.

Этнические нормы и принципы делового общения. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции. Межкультурная компетентность.

Контрольные вопросы

1. Раскройте сущность понятия «национальный стиль общения».
2. Каково влияние этнической принадлежности человека на характер делового общения?
3. Процессы глобализации и этническое обособление в современном мире.
4. Какие особенности делового общения восточных и западных стран вы можете назвать?
5. Межкультурная компетентность как необходимое качество современного делового человека.

2.2. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля модуль -1

№ п/ п	Контролируемые блоки (темы)	Кол-во тестовых заданий	Другие оценочные средства	
			вид	кол- во
1	БЛОК 1 БЛОК 2 БЛОК 3 БЛОК4 БЛОК 5	Тесты в АВН в электронной форме, в бумажной форме 12	Комплект тестов включает вопросы уровней (легкий, средний, трудный) и СРС	
	Всего вопросов: 175			

Структура фонда оценочных средств для текущего контроля модуль -2

№ п/ п	Контролируемые блоки (темы)	Кол-во тестовых заданий	Другие оценочные средства	
			вид	кол- во
2	БЛОК 6 БЛОК 7 БЛОК 8 БЛОК 9 БЛОК 10	Тесты в АВН в электронно й форме, в бумажной форме 12	Комплект тестов включает вопросы уровней (легкий, средний, трудный) и СРС	
	Всего вопросов: 175			

2.3. Методические рекомендации к практическим занятиям

Рекомендации для преподавателя

Практические занятия содержат проблемы практического плана. Вопросы, выносимые на обсуждение, должны быть содержательны, актуальны, отражать основные положения дисциплины.

Проведение практических занятий строится на результаты самостоятельной работы магистрантов с литературой по проблемам изучаемой дисциплины. Информация должна излагаться с учетом активных форм изучения материала. Занятия могут проводиться в виде дискуссии, диспута, круглого стола и т.д., что позволяет магистрантам не только высказать свою точку зрения по рассматриваемой проблеме, но и научиться отстаивать ее в процессе обсуждения.

Структура практических занятий должна включать такие элементы, как опрос по теоретическому материалу, закрепление его путем выполнения упражнений с помощью инновационных стратегий и применение полученных знаний.

На практических занятиях должны решаться задачи с учетом особенностей обучаемого контингента, в числе которых – формирование и совершенствование умения работать с научной информацией, анализировать и обобщать, принимать решения и уметь обосновывать их.

Рекомендации для студентов

Практические занятия по дисциплине «Деловое общение» включают вопросы, проводимые в практических занятиях, а также те, которые могут быть рассмотрены самостоятельно. При подготовке к практическим занятиям необходимо обращаться не только к учебникам из основного списка литературы, но и знакомиться с дополнительными источниками, с научно-теоретическими разработками, статьями, монографиями ведущих ученых, материалами СМИ и в интернет ресурсах. Важным элементом при подготовке к занятиям является самостоятельное выполнение рекомендуемых упражнений, содержащих практический материал по теме занятия.

Важно не забывать о необходимости самостоятельного овладения знаниями и умениями в процессе активной познавательной, научной и практической деятельности, о важности подхода к изучению рекомендованной литературы, что обусловлено значительным объемом материала. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем уже на занятиях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

2.4. Методические указания для магистрантов по освоению дисциплины (модуля)

В тестовых заданиях в каждом вопросе - 4 варианта ответа, из них правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный. При подготовке к модулю необходимо опираться на источники, рекомендованные для самостоятельной работы, также те, которые разбирались на практических занятиях в течение семестра. работа над курсом

предполагает в целом следующие виды, абсолютное большинство которых обучающимся выполняется самостоятельно.

1. Изучение материалов занятий в целях подготовки к выполнению разных типов заданий.
2. Чтение рекомендованной учебной и научной литературы.
3. Работа со словарями и справочниками.
4. Работа со списком основных терминов (изучение и запоминание).
5. Конспектирование и реферирование рекомендованных на занятии научных статей.
6. Сбор и анализ языкового материала.
7. Составление вопросников для проведения анкетирования и опроса (при необходимости, например, в подготовке итоговой магистерской диссертации).

2.5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы магистрантов

Самостоятельная работа магистрантов проводится в объемах, предусмотренных учебным планом, и регламентируется выдачей домашних заданий с проверкой исполнения на последующих занятиях или консультациях.

Формы самостоятельной работы разнообразны. Они включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств;
- периодическое ознакомление с современными СМИ;
- подготовку докладов и презентаций;
- участие в конференциях и научных исследованиях.

Основными задачами самостоятельной работы являются:

- закрепление и углубление знаний и умений магистрантов, полученных в ходе плановых учебных занятий;
- объективное оценивание собственных учебных достижений;
- формирование умений мотивированно организовывать свою познавательную деятельность;
- подготовка к предстоящим занятиям, конференциям;
- умения работать с учебной, методической и научной литературой, с информационными ресурсами, а также развитие самостоятельности в поиске и приобретении знаний и умений;
- использование мультимедийных ресурсов и компьютерных технологий для обработки, передачи, систематизации информации, создания баз данных, презентации результатов познавательной, научной и практической деятельности;
- формирование навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа должна носить систематический и непрерывный характер.

Основная задача заключается в формировании творческой личности специалиста, способного к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности. Самостоятельная управляемая работа магистрантов является важной формой образовательного процесса и должна стать его основой. Это предполагает ориентацию на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от

поточного обучения к индивидуализированному, обучение с учетом потребностей и возможностей каждой отдельной личности.

Самостоятельная работа реализуется непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических занятиях; в контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.; в библиотеке, дома, на кафедре.

Анализ и создание текстов, докладов является необходимым элементом самостоятельной работы. Это формирует у магистранта умение работать со специальной, научной литературой, расширяет его кругозор, приобщает к аналитическому мышлению и поиску научных и творческих подходов.

При выборе темы можно ориентироваться на перечень вопросов практических занятий.

2.6. Образцы тестовых и контрольных заданий

1. Передача информации в процессе общения представлена в стороне общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

2. Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет сторону общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

3. Выразительные качества речи относятся к средствам общения.

- А) паралингвистическим
- Б) вербальным
- В) экстралингвистическим
- Г) проксемическим

4. Изучением психологических аспектов социальной организации пространства занимается наука:

- А) парапсихология
- Б) социология
- В) лингвистика
- Г) проксемика

5. Способ психологического влияния на человека, основанный на логической аргументации.

- А) убеждение
- Б) внушение
- В) принуждение
- Г) заражение

6. Как называются искаженные социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникающие под влиянием ограниченного или одностороннего жизненного опыта общения с данной социальной группой?

- А) казуальная атрибуция
- Б) эффект ореола
- В) социальные стереотипы
- Г) социальные экспетации

7. Резюмирование как коммуникативный прием относится к психотехнике:

- А) пассивного слушания
- Б) активного слушания
- В) говорения
- Г) аттракции

8. Значимый круг общения – круг лиц, выбранных из состава реальной группы как особо значимых для индивида носит название:

- А) семейной системы
- Б) круг друзей и приятелей
- В) социальная группа
- Г) референтная группа

9. Изучением групповой динамики в малых группах занимался:

- А) К. Левин
- Б) Дж. Морено
- В) Э. Мэйо
- Г) Г. Келли

10. Как называется феномен подчинения группе в случае наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы?

- А) лидерство
- Б) конформизм
- В) аффилиация
- Г) конфронтация

11. Субъект управления процессом организации межличностных отношений в группе:

- А) руководитель
- Б) аутсайдер
- В) лидер
- Г) участник группы

12. На подготовительном этапе деловой беседы необходимо:

- А) разобраться в сути проблемы и определить пути достижения договоренности
- Б) подготовительный этап не важен для деловой беседы, т.к. она возникает спонтанно
- В) продумать стратегию и тактику ведения деловой беседы
- Г) подготовить закуску и коньяк

13. Обратная связь в деловой беседе позволяет

- А) запутаться в ходе беседы
- Б) прояснить уровень понимания
- В) сказать собеседнику все, что о нем думаю
- Г) обратная связь не важна в деловой беседе

14. Пресыщение телефонным общением проявляется в:

- А) беспричинной раздражительности собеседником
- Б) отсутствии согласия в обсуждаем вопросе
- В) желании перекусить
- Г) удовлетворенности проведенным разговором

15. На чем необходимо делать упор на переговорах?

- А) на личности
- Б) на проблеме

16. Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить?

- А) то, что ему скучно
- Б) что ему неприятно услышанное
- В) то, что он обдумывает ответное слово
- Г) что он не владеет приемами активного слушания

17. Какие переговоры можно считать успешными?

- А) когда Вы «сделали» партнера
- Б) когда обе стороны высоко оценивают результат переговоров
- В) когда обе стороны мирно обсуждали вопросы (без конфликтно)

18. Быстрый, возбужденный «словесный поток» (излишняя разговорчивость) на переговорах говорит о:

- А) том, что предмет разговора очень интересен
- Б) что необходимо завершать обсуждение вопроса
- В) избыточной нервозности говорящего

19. Как называется кратковременный специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном предъявлении?

- А) личное резюме
- Б) самопрезентация
- В) актерское мастерство

20. Конфликт – это:

- А) борьба мнений
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме
- В) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

- Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- Д) столкновение противоположных позиций

21. Коммуникативная сторона общения – это ...

- А) организация взаимодействия между индивидами
- Б) обмен информации между партнерами
- В) процесс восприятия между партнерами по общению

22. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- А) намерение участников повлиять друг на друга
- Б) процесс формирования образа другого человека
- В) процесс приобретения индивидуального опыта человека

23. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) перцептивная сторона общения
- В) интерактивная сторона общения

24. Составляющими невербального общения являются ... (возможны несколько вариантов ответов):

- А) жесты
- Б) мимика
- В) речь
- Г) пантомимика
- Д) интонация
- Е) темп речи

25. В перцептивную сторону общения входит ...

- А) стереотипизация
- Б) каузальная атрибуция
- В) идентификация
- Г) рефлексия
- Д) все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

26. В вербальной коммуникации участвует ...

- А) коммуникатор
- Б) реципиент
- В) коммуникатор и реципиент

27. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...

- А) кодирование
- Б) декодирование
- В) передача
- Г) все перечисленные процессы

28. Примером конкуренции является ...

- А) пересечение нерегулируемого перекрестка 2-мя машинами
- Б) вступительный экзамен в ВУЗ
- В) телевизионная викторина
- Г) все перечисленные примеры

29. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии - взаимодействия ...

- А) интерактивная
- Б) коммуникативная
- В) перцептивная

30. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

- А) деловой этикет
- Б) имидж
- В) переговоры

31. Этикет является одним из самых главных «орудий» формирования ...

- А) опрятности
- Б) имиджа
- В) жестов и движений

32. Галстук-бабочку надевают только к ...

- А) светлому костюму
- Б) темному костюму
- В) смокингу

33. В официальной обстановке пиджак должен быть ...

- А) расстегнут
- Б) застегнут на верхнюю пуговицу
- В) застегнут

34. Если мужчина пришел в ресторан без спутницы, то он уделяет внимание женщине, сидящей ...

- А) справа
- Б) слева
- В) напротив

35. Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят ...

- А) перед лицом соседа
- Б) громко, перебивая других
- В) за спиной соседа

36. Если во время беседы кто-нибудь из присутствующих чихнул, то ...

А) скажите «Будьте здоровы!»

Б) подайте носовой платок

В) оставьте без внимания

37. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на ...

А) 3-4 см

Б) 1,5-2 см

В) 4,5-5 см

38. Низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях, где руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям, называется ...

А) невмешательство

Б) безответственность

В) незаинтересованность

39. Управленческое действие, которое наиболее оптимально в случае низкого профессионализма, когда исполнитель не готов к самостоятельному выполнению задачи и не хочет брать на себя ответственность, называется ...

А) приказанием

Б) делегированием

В) участием

40. В начале разговора по телефону прежде всего представляется ...

А) абонент

Б) тот, кто звонит

В) никто

2.7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины "Современные направления в лингвистике" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: Лекционная аудитория с интерактивной доской, проектором, компьютером.

Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе, доступ к которой предоставлен студентам. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии,

авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов.

2.8. Примерная тематика рефератов:

1. Общение как коммуникативная деятельность.
2. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
3. Невербальные средства общения.
4. Конфликты в деловом общении: их виды и пути разрешения.
5. Психологические особенности деловой коммуникации.
6. Спор в деловом общении.
7. Массовая коммуникация как общение в больших социальных группах.
8. Имидж в деловом общении.
9. Деловой этикет.
10. Барьеры общения и способы их преодоления.
11. Межличностное пространство и его использование в ситуации общения.
12. Технология организации и проведения дискуссии.
13. Психологические методы и приемы эффективного общения с клиентами.
14. Современные деловые коммуникации: правила, приемы, технологии.
15. Общение как коммуникация. Структура общения.
16. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
17. Особенности манипулятивного общения.
18. Способы развития компетентности в общении.
19. Виды общения.
20. Эмоциональная сторона процесса делового общения.
21. Стандарт обслуживания и деловое общение.

2.9. Технические средства обучения и контроля

Компьютерное и мультимедийное оборудование.

Инновационные методы обучения

Электронные презентации

3. Список рекомендуемой литературы

3.1. Основная литература

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. - М., 2003.
2. Горянина В. А. Психология общения : учеб. пособие / В. А. Горянина. - 5-изд., стереотип. - М.: Академия, 2008.
3. Кибанов А.Я. Психология и этика делового общения. – М., 2004.
4. Леонов Н. Л. Психология делового общения. - М., 2002.

3.2. Дополнительная литература

5. Андреева Г. М. Социальная психология. - М., 2003.
6. Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология. - М., 1999.
7. Аронсон Э. Психологические законы поведения человека в социуме. - СПб., 2002.
8. Аронсон Э., Праткинс Э. Механизмы убеждения. – М.: Прайм Еврознак, 2002.
9. Бакирова Г. Х. Тренинг управления персоналом. - СПб., 2004.
10. Баркер А. Как улучшить навыки общения. - СПб., 2003.
11. Биркембиль В. Ф. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. - М., 2002.
12. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды. М., 1997.
13. Булыгина А. А. Этика делового общения. - Новосибирск, 1995.
14. Васильева Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов. - СПб., 2003.
15. Грановская Р. М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. - М., 2002.
16. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб., 2003.
17. Дерябо С.Д., Ясвин В. Гроссмейстер общения. - СПб., 2004.
18. Добротворский И. Л. Новейшие психотехники влияния на людей. - М., 2002.
19. Жириновская И. Д., Цветков В. Л. Конфликтология. Альбом схем. - М., 2002.
20. Зарецкая В. Н. Деловое общение. В 2-х томах. - М., 2002.
21. Колтунова М. В. Деловое письмо. Что нужно знать составителю. - М., 2000.
22. Коробкова С.Н. Этика делового общения: сборник практических задач.- СПбГУАП. – СПб, 2003.
23. Льюис Р. Д. Деловая культура в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. - М., 2001.
24. Мальдханова С. А. Деловое общение. - М., 2003.
25. Марков Г. М. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. - СПб., 2000.
26. Морозов А.В. Деловая психология. - СПб., 2000.
27. Осецкая А.И., Свириденко Е.И., Александрова О.В. Деловое общение стран АТР. – Владивосток, 2004.
28. Панасюк А. Ю. Как убеждать в своей правоте. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. М., - 2002.
29. Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). - М., 2002.
30. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.

31. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. СПб., 2002.
32. Чеховских М.И. Психология делового общения. Учеб. пособие. М. :Новое знание, 2006. - 253с.
33. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1996.
34. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Минск: Амалфея, 1996. - 383с.

Интернет-ресурсы

www.elitarium.ru

www.psyinst.ru

www.psihologiya.moy.su

www.childpsy.ru

www.syntone.ru