

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о документе
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.08.2023
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА АДАПТАЦИОННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.09.АД. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

(адаптационная дисциплина, обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья)

Специальность **38.02.08 «Торговое дело»**

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативный практикум» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 Торговое дело, утвержденному Приказом Минпросвещения России от 19 июля 2023 г. №548

Разработчик РПД:

к.ф.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Н.Д. Алексеева

(ФИО)

к.п.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Тарасова Е.В.

(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии _ общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин _

Протокол от «_20_» _____10_____2023_ № _2_____

Председатель ПЦК _____ Тарасова Е.В. _____

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина "Коммуникативный практикум" является адаптационной дисциплиной, направленной на индивидуальную коррекцию учебных и коммуникативных умений и способствующий социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Для изучения дисциплины требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 06	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающиеся - инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны:

иметь практический опыт: делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

уметь:

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- эффективно взаимодействовать в команде;
- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;
- ставить задачи профессионального и личностного развития;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих

переживаний, способы адаптации;

- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- правила построения устных сообщений.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативный практикум» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы и является адаптационной дисциплиной, направленной на индивидуальную коррекцию учебных и коммуникативных умений и способствующий социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **72 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	48
лекции	18
лабораторные работы	-
практические занятия	28
курсовое проектирование	-
Самостоятельная работа	24
Контроль (часы на контрольную работу)	2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам для студентов **ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
3 семестр						
Раздел 1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах						
	Введение Содержание и задачи курса. Беседа с психологом		-	2		Собеседование
ОК 01	Тема 1. Основные функции и виды коммуникации 1. Основные функции и виды коммуникации. 2. Взаимодействие с целью обмена и передачи информации и воздействия посредством этой информации на индивида или общество 3. Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации 4. Сущность и функции массовой коммуникации Практическое занятие по теме 1 Использование знаковых систем при разных коммуникациях (Аналоговый код, репрезентационный код, презентационный код)	2	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 01	Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации 1. Вербальные компоненты общения. 2. Виды невербальных средств общения. 3. Влияние невербального общения на эффективную коммуникацию Практическое занятие по теме 2 1. Индивидуально-типологические особенности личности человека 2. Толерантное восприятие и правильное оценивание людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния	2	-	2		Устный опрос Тестирование
Раздел 2 Виды социальных взаимодействий						
ОК 11	Тема 3. Понятие деловой этики 1. Понятия «деловая этика». 2. «Профессиональная этика». Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. Практическое занятие по теме 3. Игра «Искусство вежливости в деловом общении и правила поведения в коллективе»	1	-	2		Устный опрос Тестирование

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 01	<p>Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения. 2. Оказание влияния на партнеров по общению. 3. Обмен предметными позициями и поиск взаимоприемлемого решения. 4. Рекомендации по выработке согласованных решений. <p>Практическое занятие по теме 4 Игра «Деловые переговоры». Игра «Телефонный разговор»</p>	1	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 01, ОК 03,	<p>Тема 5. Эффективное общение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы, которые применяются для эффективной коммуникации 2. Эффективное общение с точки зрения психологии. 3. Методы эффективного общения от Дейла Карнеги. 4. Психология общения с наглыми людьми. <p>Практическое занятие по теме 5 Игра "Лестница коммуникативного мастерства" Стили и средства общения. Приемы общения, которые с минимальными затратами приводят к намеченной цели общения</p>	1	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 03, ОК 06	<p>Тема 6. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. 2. Поведение человека в трудной ситуации. 3. Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций. 4. Стили поведения в конфликтной ситуации. <p>Практическое занятие по теме 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее. 2. Игра «Кто я в конфликтной ситуации». 	1	-	2		Устный опрос Тестирование

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОК 03	<p>Тема 7. Способы психологической защиты</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний. 2. Способы адаптации. 3. 9 видов психологической защиты, которые важно вовремя осознать 4. Способы психологической защиты в профессиональной деятельности <p>Практическое занятие по теме 7 «Держи удар».</p>	1	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 06	<p>Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды взаимодействия в образовательном процессе. 2. Формы взаимодействия в образовательном процессе. 3. Взаимодействие семьи и образовательного учреждения. 4. Студент и его позиция в образовательном процессе. <p>Практическое занятие по теме 8</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимодействие со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт. 2. Игра «Мои профессиональные желания» 	2	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 03, ОК 06	<p>Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ориентация в ситуациях. 2. Контакт установления взаимодействий. 3. Жизнедеятельность в условиях профессиональной организации. 4. Правильное оценивание сложившейся ситуации, действия с ее учетом. <p>Практическое занятие по теме 9</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ориентация в новых аспектах учебы. 2. Эффективное взаимодействие в команде. 	1	-	2		Устный опрос Тестирование
ОК 11	<p>Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные виды самопрезентации 2. Формы самопрезентации 3. Способы самопрезентации 4. Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации 	2	-	-		
ОК 03, ОК 06	<p>Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие о базовых ценностях жизни. 	2	-	2		Устный опрос Тестирование

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	2. Постановка задачи профессионального и личностного развития 3. Семь шагов к взвешенному решению 4. Последовательность принятия решения 5. Теория мозговой доминанты Неда Херрманна. 6. Список мотивов. 7. «Мой образ мира» Практическое занятие по теме 11 1. Игра «Конструирование цели жизни». 2. Сочинение "Цель моей жизни"»					
ОК 11	Тема 12. Основные требования к культурной речи 1. Три аспекта культуры речи: нормативный, этический и коммуникативный. 2. Понятие о литературном языке и языковой норме. 3. Виды норм русского литературного языка. Речевые ошибки. 4. Основные требования к речи. 5. Изучение понятий: культура речи, литературный язык, языковая норма. 6. Знакомство с аспектами культуры речи, видами норм русского литературного языка. Определение видов речевых ошибок Практическое занятие по теме 12 Точность и выразительность речи.	1	-	4		Устный опрос Тестирование. Решение практических заданий.
ОК 11	Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей 1. Функциональные стили речи, их признаки и сфера использования. 2. Жанры стилей речи. 3. Изучение особенностей функциональных стилей речи Практическое занятие по теме 13. Лексика.	1	-	2		Устный опрос Тестирование. Решение практических заданий.
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельное изучение учебных материалов. Доработка конспекта лекций и выполнения практических работ.				24	
ИТОГО за 3 семестр		18	-	28	24	

2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Тестирование по темам лекционных занятий	6	10	60
Работа на практических занятиях (собеседование, устный опрос)	12	3	36
Творческий рейтинг (дополнительные баллы)	1	4	4
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по накопительному рейтингу или компьютерное тестирование)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Основной образовательной технологией освоения дисциплины "Коммуникативный практикум" является социально-психологический тренинг, который выступает в качестве эффективного средства формирования коммуникативной компетентности личности, повышения уровня взаимодействия с другими людьми, позволяет сделать этот процесс регулируемым, управляемым. Кроме социально-психологического тренинга на занятиях используется метод анализа конкретных ситуаций, элементы деловых и имитационно-ролевых игр.

Содержание конкретных упражнений при освоении дисциплины определяется потребностями и индивидуальными особенностями конкретных обучающихся - инвалидов и лиц с ОВЗ.

Адаптивные технологии, применяемые при изучении дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ:

При изучении дисциплины могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Преподавание дисциплины ведется также с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и

выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошева, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=380109> (дата обращения: 11.10.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.
2. Волосков, И. В. Русский язык и культура речи с основами стилистики : учеб. пособие для вузов по всем направлениям подгот. бакалавриата / И. В. Волосков ; Акад. гуманитар. и соц. наук, Нац. гуманитар. ин-т соц. упр. ; . - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 56 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=326276> (дата обращения: 29.04.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106157-2. - Текст : электронный.
3. Кузнецова, Н. В. Русский язык и культура речи : учебник для студентов сред. проф. образования / Н. В. Кузнецова. - 3-е изд. - Документ read. - Москва : Форум [и др.], 2020. - 368 с. - (Среднее профессиональное образование). - Тест. - URL: <https://znanium.com/read?id=359373> (дата обращения: 09.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-00091-604-9. - 978-5-16-102208-5. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Педагогика инклюзивного образования : учеб. для сред. проф. образования по специальностям 44.02.01 "Дошк. образование", 44.02.02 "Преподавание в нач. классах", 44.02.03 "Педагогика доп. образования", 44.02.04 "Спец. дошк. образование", 44.02.05 "Коррекц. педагогика в нач. образовании" / Т. Г. Богданова, А. А. Гусейнова, Н. М. Назарова [и др.] ; под ред. Н. М. Назаровой ; . - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 335 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=360469> (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013993-7. - 978-5-16-106742-0. - Текст : электронный.
5. Русский язык и культура речи : учеб. для сред. проф. образования / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, О. Н. Лапшина [и др.] ; под ред. О. Я. Гойхмана ; . - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 240 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=370355> (дата обращения: 28.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-015627-9. - 978-5-16-109061-9. - Текст : электронный.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
6. Психологическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bookap.info/>. – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)
5	MAGic Pro (с речевой поддержкой)	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
6	Non Visual Desktop Access (NVDA)	из внутренней сети университета (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение реализации адаптационной дисциплины должно отвечать не только общим требованиям, определенным в ФГОС СПО по профессии/специальности, но и особым образовательным потребностям каждой категории обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Учебные кабинеты, мастерские, специализированные лаборатории должны быть оснащены современным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Учебная аудитория, в которой обучаются лица с нарушением слуха, оборудуется

компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, телевизор).

Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусматривается возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Дисциплина «Коммуникативный практикум» является адаптационной дисциплиной, направленной на индивидуальную коррекцию учебных и коммуникативных умений и способствующий социальной и профессиональной адаптации обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья рекомендуется осуществление входного контроля, назначение которого состоит в определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Форма входного контроля для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и (или) в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д. Т

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья имеет большое значение, поскольку позволяет своевременно выявить затруднения и отставание в обучении и внести коррективы в учебную деятельность.

Типовые вопросы для устного опроса/ собеседования:

1. Дайте определение процесса общения.
2. Перечислите виды коммуникаций.
3. Назовите основные функции процесса общения.
4. Наполните содержанием понятие «деловая этика, «профессиональная этика», этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.
5. Укажите формы делового общения. Укажите категории делового общения
6. Для чего важно понимать друг друга?
7. Эффективное слушание — элементы ролевой игры.
8. Какова роль жестов в деловом общении?

9. Каковы условия делового общения?
10. Можно ли приобрести или улучшить умение слушать и воспринимать?
11. Перечислите основные виды коммуникативных барьеров.
12. Дайте определение конфликта.
13. Перечислите основные конфликтогены.
14. Проанализируйте приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации.
15. Кто вы в ваши лучшие моменты?
16. Какие качества вы цените в друзьях?
17. Если бы вам предложили прожить один день в виде животного, какое животное вы бы выбрали? Что для вас существенного в жизни в роли этого животного?
18. Если бы вы строили дом, каким бы он был? Почему вы хотите иметь именно такой дом? Чем это ценно для вас?

Типовые задания для практических занятий

Социально-психологические тренинги:

1. Тренинг "Лестница коммуникативного мастерства"



Правый край лестницы — «Ас коммуникации», левый — «Полный профан».

Задача — найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями.

Каждый участник игры на нарисованной на доске лестнице располагает себя в зависимости от своих коммуникативных умений. После того, как все расставят на лестнице участников игры происходит обсуждение, почему они расположили себя именно на этом участке лестницы и что мешает при общении с людьми, чтобы добиться более высоких показателей?

В конце занятия процедура повторяется с разными вариантами добавлений. Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.

«Разговор через стекло».

Группа разбивается на пары. Первым номерам дается задание попытаться без слов позвать в кино, вторым — выяснить у первых задание по математике. Причем первые номера не знают, что было предложено вторым, и наоборот. Участники пытаются договориться между собой так, словно между ними находится толстое стекло, через которое они не могут слышать друг друга. Обсуждение. Спросить у участников поняли ли они друг друга, смогли ли договориться. Спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось.

«Разговор в парах на разных дистанциях».

Участники разбиваются на пары. Им предлагается побеседовать на заданную тему, но при этом вначале они стоят в разных углах комнаты, потом продолжают разговор, стоя вплотную друг к другу. Затем участникам дается возможность занять наиболее комфортную для них дистанцию. Обсуждение. Что ощущали участники игры, когда они чувствовали себя дискомфортно? Далее можно предложить в качестве домашнего задания подойти к незнакомым людям с любым вопросом (узнать, который час, как пройти куда-либо), при этом устанавливать

различные дистанции. Понаблюдать, как реагируют люди на вторжение в их зону психологического комфорта

В конце тренинга рекомендуется повторить упражнение «Лестница коммуникативного мастерства» и обсудить полученные результаты с участниками тренинга.

2. Кто ты в конфликте. Черепаха или акула?

Реакция на конфликт у каждого человека своя собственная, однако есть и некоторые закономерности. Дэвид Джонсон, автор книги *Human Relations and Your Career*, разделяет всех людей на пять типов в зависимости от их умения реагировать на проблемные ситуации. Каждому из нас близок один (максимум — два) типа, и чаще всего мы неосознанно действуем по заложенному в нем шаблону. Однако правильно ли это? Ведь гораздо более эффективно было бы выбирать тот или иной стиль поведения в зависимости от ситуации. А выбирать есть из чего!

Черепаха. Если Черепаха сталкивается с конфликтом, она просто игнорирует его. Внешне это проявляется так: если у нее есть возможность уйти из помещения, она уходит, если нет — отказывается разговаривать на конфликтную тему. Чаще всего это приводит к тому, что Черепаха не получает желаемого, а проблема остается нерешенной. Однако в некоторых случаях стиль Черепахи может оказаться полезным. Например, когда обсуждаемый вопрос не является важным. В такой ситуации лучше промолчать и сохранить хорошие отношения с коллегой, чем ввязываться в спор. Впрочем, даже если вопрос является серьезным, но ситуация такова, что дружба (или хотя бы нейтралитет) с сотрудником важнее, — стиль Черепахи будет кстати. Итак, даже если поведение Черепахи вам не по душе, прежде чем начинать спорить, подумайте: а стоит ли игра свеч? Возможно, в данной ситуации лучше молчать и слушать, собирая ценную информацию и предоставляя возможность высказаться другим?

Плюшевый Мишка. Ему важнее всего нравится окружающим, поэтому если дело доходит до конфликта, Плюшевый Мишка просто уступает оппоненту. Из-за этого чаще всего Мишка проигрывает, а его коллега чувствует себя на коне. Этот стиль поведения лучше не использовать без крайней надобности, иначе сотрудники будут считать, что вы вообще не имеете собственного мнения. Но если вы очень дорожите отношениями с коллегой или времени для споров совершенно нет — вы можете прибегнуть к поведению Мишки.

Акула. Она разрешает конфликт, атакуя. При этом Акула преследует одну цель — любыми способами добиться желаемого результата. Поэтому поведение Акулы зачастую агрессивно, она может прибегать к словесным атакам или манипулированию оппонентом. Если вам близок стиль Акулы — будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть чувств окружающих. Применяйте агрессивное поведение только в тех случаях, когда ситуация требует немедленного принятия решения, если коллега, с которым вы общаетесь, также предпочитает стиль Акулы, или когда у вас просто нет другого выбора, а убедить оппонента в своей правоте необходимо.

Лиса. Она всегда пытается найти компромисс, даже если при этом ее цели не будут достигнуты. Цель Лисы — сделать так, чтобы после разговора каждая из сторон почувствовала себя удовлетворенной. С одной стороны, это хорошо, потому что позволяет сохранить нормальные отношения с окружающими, но с другой стороны — каждому из участников конфликта приходится жертвовать частью своих интересов. Стратегия Лисы может пригодиться в том случае, если вам с коллегой нужно выработать какое-то общее решение проблемы, а переубедить друг друга вы не можете (по крайней мере, не поссорившись). Например — если вы оба хотите взять отгул в один и тот же день, решением может быть: для вас — отдохнуть первую половину дня, а для оппонента — вторую.

Сова. Самый мудрый подход к конфликтам — у Совы. Она предпочитает рассматривать конфликт как путь к решению проблемы и считает, что спорщики должны совместно и открыто обсудить проблему и обязательно выработать общее мнение. При этом необходимое условие — уважительное отношение к позициям друг друга. Звучит идеалистично, ведь в реальной жизни не всегда удастся сохранить благожелательное отношение к коллеге и уважение к его мнению, ссорясь с ним. Однако в ситуациях, когда вам не жалко потратить много времени и усилий для разрешения ситуации, стиль Совы подойдет как нельзя лучше. Например — если конфликтуете вы с давним другом.

Какой бы стиль поведения вы не выбрали — помните: в пылу конфликта не стоит переходить на личности и совершать необдуманные действия. Прежде чем сказать или сделать что-либо, взвесьте все положительные и отрицательные последствия. И только потом — действуйте.

Типовые тестовые задания

Тест: Кто вы в конфликте?

Оцените, насколько приведенные ниже выражения соответствуют вашему характеру, по шкале от 1 (совершенно не соответствует) до 5 (полностью соответствует).

1. Я часто обсуждаю свои дела с друзьями и коллегами, чтобы они увидели все достоинства моего мнения.
2. Я всегда стараюсь найти компромисс через обсуждение.
3. Я стараюсь поступать так, как от меня ожидают другие.
4. Я анализирую всю имеющуюся информацию совместно с коллегами, чтобы найти решение, которое устроит всех.
5. Когда дело доходит до отстаивания моего мнения, я веду себя твердо и решительно.
6. Я не люблю выделяться, поэтому стараюсь держать свои претензии к другим при себе.
7. Я всегда отстаиваю свой вариант решения проблемы.
8. Я могу пойти на компромисс только для того, чтобы найти решение проблемы.
9. Я обмениваюсь важной информацией с коллегами, чтобы мы совместно могли найти решение.
10. Я предпочитаю не обсуждать свои отличия от окружающих.
11. Я стараюсь изменяться в соответствии и пожеланиями моих коллег и близких.
12. Я всегда прикладываю усилия к тому, чтобы вынести дела коллег на обсуждение и совместно найти решение.
13. Если обсуждение заходит в тупик, я предлагаю всем «средний» вариант и начинаю его отстаивать.
14. Я всегда прислушиваюсь к советам коллег или друзей.
15. Я не хочу конфликтов, поэтому если я не согласна с мнением другого человека, я просто промолчу.

Подсчитайте результат для каждого типа:

- Черепаха: сумма ответов на вопросы 6, 10, 15
- Плюшевый Мишка: 3, 11, 14
- Акула: 1, 5, 7
- Лиса: 2, 8, 13
- Сова: 4, 9, 12

Тип, который набрал большее количество баллов — ваш основной. Если вы набрали одинаковое количество баллов для двух типов — вам одинаково близки они оба.

3. Пиковые моменты времени

Определите те особые пиковые моменты, которые приносили особенное удовлетворение. Сконцентрируйтесь на конкретном «моменте», отбросьте детали. Что важное произошло в тот момент? С какими ценностями соотносился тот момент? Какие ценности сопутствовали вашей жизни на тот момент?

4. Необитаемый остров

Если бы вы попали на необитаемый остров...

Какие 5 музыкальных произведений вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 предметов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 фильмов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Каких 5 людей вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

5. Люди, которыми вы восхищаетесь

Вспомните трех человек, которых вы глубоко уважаете. Назовите по одному качеству каждого из них, которым вы восхищаетесь.

6. Знакомство с новым коллегой по работе

Студент 1. Представьте, что вы нашли новую работу. Вам нужно познакомиться с новым коллегой по работе. Расскажите о себе. Расспросите коллегу о его жизни. Расспросите коллегу о правилах и режиме работы на вашем новом месте.

Студент 2. Вы – сотрудник фирмы. Вам нужно познакомиться с новым коллегой и рассказать ему о том, какие правила и режим работы действует в вашей фирме. Расспросите нового коллегу о его жизни, предыдущем месте работы.

7. «Приглашение друга на культурное мероприятие».

Студент 1. Вы хотите пойти вечером в музей, в театр или на новую художественную выставку. Позвоните своему другу и расспросите его о планах на вечер, рассказать о своих планах и пригласить его на одно из мероприятий.

Студент 2. Вы не знаете, чем заняться вечером. Расспросите друга о его планах на вечер. Обсудите, куда бы вы хотели пойти вместе. Договоритесь о встрече.

8. Прочитайте предложения, найдите стилистические ошибки, квалифицируйте их и напишите исправленный вариант:

Благотворительность частных людей оборачивается бедой. Расписание было изменено без соглашения с учителем. Мы обсудим ваше дальнейшее будущее. Всё когда-то вновь начинается. Они совершенно не понимают о том, что это неверно. Ни один укол, сделанный медсестрой Надей, не бывает больным. Большинство горожан закупается сейчас на рынках. Надо подтягивать зарплату в регионах к этому уровню.

9. Прочитайте пословицы. Объясните их смысл.

1. Язык камень рушит, слово железо пробьёт. 2. Бритва скребет, а слово режет. 3. Язык — ключ к сердцу. 4. Мал язык, да всем телом владеет. 5. Пчела жалит жалом, а человек — словом. 6. Каким бы острым ни был кинжал, человеческий язык острее. 7. С языка капает и мёд, и яд. 8. Слово не обух, а от него и люди гибнут. 9. Язык не имеет костей, но часто перемалывает хребет другому. 10. Словесный яд хуже змеиного. 11. Мудрое слово — друг в беде. 12. Доброе слово сталь режет. 13. Сердечное слово три зимы греет. 14. Язык — переводчик сердца. 15. Не торопись языком, спеша делом. 16. Видна птица по перьям, а человек по речам. 17. Речами тих, да сердцем лих. 18. Короткую речь слушать хорошо, а под долгую речь думать хорошо.

10. Составьте короткий устный рассказ

а) о своём городе, б) об университете, в) о своей семье.

Используйте для этого монологическую или диалогическую форму речи.

11. Постройте монолог-рассуждение на основе одного из данных высказываний.

1. Пустые слова — что орех без ядра. 2. Не говори наобум, а бери на ум. 3. «Выучить несколько языков — дело одного или двух лет, а чтобы научиться говорить на своем языке как следует, надо полжизни» (Вольтер). 4. «Язык человека — это его мировоззрение и его поведение» (Д. С. Лихачев).

12. Выберите из данных в скобках слов такие, которые наиболее точно выражают мысль.

Всё, что люди (делают, совершают, творят, создают) (в мире, на земле, во вселенной) действительно человеческого, (творится, делается, совершается, происходит) при помощи языка. (Невозможно, немыслимо, нельзя) без него работать (дружно, согласно), совместно с другими. Без его посредства (невозможно, немыслимо, нельзя, невероятно) ни на шаг (двинуть вперед, развивать, совершенствовать) науку, технику, ремесла, искусство — жизнь ... (Создавать, созидать, строить, основывать) (будущее, грядущее) счастье (беречь, запрещать, оборонять, охранять), (будущее, грядущее) Родины и всего человечества от ненавистных врагов, (громить, сокрушать, разбивать) (трудные, тяжелые, тяжкие, жестокие) (заблуждения, недочеты, ошибки, просчеты) прошлого, радоваться и грустить, делиться с другими своей любовью и своим (гневом, ненавистью) мы (можем, имеем возможность, способны) только при помощи слов (Л. Успенский).

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине осуществляется в форме контрольной работы (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Форма промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При необходимости может быть предусмотрено увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуального графика прохождения промежуточной аттестации обучающимися инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

При взаимодействии с обучающимся с инвалидностью или с ОВЗ учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах во взаимодействии во время занятий обучающемуся с инвалидностью или с ОВЗ оказывается психологическая консультативная поддержка.

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (контрольной работе)

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОГСЭ.07.АД. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ обучающимися по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам дисциплины.

Тема 1. Основные функции и виды коммуникации (ОК 1)

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.
2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и декодирование информации.
3. Назовите основные цели общения.
4. Что такое кодирование информации?
5. Что такое «декодирование» информации?
6. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?
7. Дайте определение делового общения.

Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации (ОК 1)

1. Что такое кинесические средства общения?
2. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.
3. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?
4. Какие вы знаете проксемические средства общения?
5. Что такое «вербальное» общение?
6. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.

7. Назовите формы вербальной коммуникации.
8. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.
9. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?

Тема 3. Понятие деловой этики (ОК 11)

1. Что такое «этические нормы»?
2. Что такое «этикет» делового общения?
3. Перечислите основные принципы делового этикета.
4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?
5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.
6. Что входит в понятие «деловой этикет»?
7. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.
8. Каковы основные функции речевого этикета?

Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации (ОК 1)

1. Понятие о базовых ценностях жизни.
2. Опишите последовательность принятия решения.
3. Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения.
4. Оказание влияния на партнеров по общению.
5. Обмен предметными позициями и поиск взаимоприемлемого решения.
6. Рекомендации по выработке согласованных решений.

Тема 5. Эффективное общение (ОК 1, ОК 3)

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.
2. Что такое «деловой переговор»?
3. Перечислите виды деловых совещаний.
4. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.
5. Виды вопросов к собеседнику.
6. Каковы основные функции деловой беседы?
7. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

Тема 6. Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации. (ОК 3, ОК 6)

1. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.
2. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.
3. Что такое «конфликт», типы конфликтов.
4. Что такое «барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.
5. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?

Тема 7. Способы психологической защиты. (ОК 3)

1. Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний.
2. Дайте определение личности.
3. Что входит в структуру личности?
4. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс
5. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.
6. Способы адаптации.
7. 10 защитных механизмов, которые важно вовремя осознать
8. Способы психологической защиты в профессиональной деятельности.

Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации (ОК 6)

1. Виды взаимодействия в образовательном процессе.
2. Способы адаптации.
3. Формы взаимодействия в образовательном процессе.
4. Взаимодействие семьи и образовательного учреждения.

Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов (ОК 3, ОК 6)

1. Ориентация в ситуациях.
2. Контакт установления взаимодействий.
3. Жизнедеятельность в условиях профессиональной организации.
4. Правильное оценивание сложившейся ситуации, действия с ее учетом.

Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации (ОК 11)

1. Роль имиджа в технологиях самопрезентации.
2. Правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
3. Основные виды самопрезентации
4. Формы самопрезентации
5. Способы самопрезентации.

Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель (ОК 3, ОК 6)

1. Понятие о базовых ценностях жизни.
2. Постановка задачи профессионального и личностного развития
3. Семь шагов к взвешенному решению
4. Последовательность принятия решения
5. Теория мозговой доминанты Неда Херрманна.
6. Список мотивов.

Тема 12. Основные требования к культурной речи (ОК 11)

1. Язык и речь. Основные единицы языка и речи. Монолог и диалог.
2. Основные требования к культурной речи.
3. Словесное оформление публичного выступления. Понятность, информативность и выразительность публичной речи.
4. Перечислите основные функции речи.
5. Виды монологической речи: описание, повествование, рассуждение.

Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей (ОК 11)

1. Особенности научного стиля.
2. Особенности публицистического стиля..
3. Особенности художественного стиля.
4. Особенности разговорного стиля.
5. Функциональные стили современного русского языка.
6. Сфера функционирования, видовое разнообразие, языковые черты официально-делового стиля.

Тестовые вопросы:

Тема 1. Основные функции и виды коммуникации (ОК 1)

1. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
 - А) деловые отношения
 - Б) общение

В) коммуникатор

2. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому

Б) хранение

В) недоступность

Тема 2. Специфика вербальной и невербальной коммуникации (ОК 1)

1. Назовите виды невербальных средств общения

А) кинесика

Б) такесика

В) проксемика

Г) все ответы верны

2. Назовите вид невербального средства общения который исследует расположение людей в пространстве:

А) такесика

Б) кинесика

В) проксемика

Г) нет такого вида

Тема 3. Понятие деловой этики (ОК 11)

1. Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?

А) этикет

Б) имидж

В) культура

2. Деловой этикет – это ...?

А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя

Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя

В) моральные требования, предъявляемые к людям

3. По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?

А) тот, кто первый позвонил

Б) тот, кому звонили

В) оба должны попытаться дозвониться

Тема 4. Методы постановки целей в деловой коммуникации (ОК 1)

1. Как называется стремление первым оказать услугу?

А) пунктуальность

Б) вежливость

В) предупредительность

Тема 5. Эффективное общение (ОК 1, ОК 3)

1. Назовите формы деловой коммуникации:

А) беседы, совещания

Б) собрания, переговоры

В) конференции, деловые встречи

Г) все ответы верны

2. Документы, содержащие описание и подтверждение тех или иных фактов:

- А) контракты
- Б) договоры
- В) справки

3. К частным деловым документам относится:

- А) резюме
- Б) приказ
- В) директива
- Г) лицензия

Тема 6. Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации. (ОК 3, ОК 6)

1. Какой тип конфликта приводит к негативным, часто разрушительным последствиям для организации?

- А) конструктивный
- Б) конструкторский
- В) деструктивный

2. Как называется тип конфликта, когда в нем участвуют сотрудники, не находящиеся в подчинении один у другого

- А) вертикальный
- Б) горизонтальный
- В) смешанный

3. Как называется стиль разрешения конфликта, когда у сторон есть сильное стремление к взаимодействию при урегулировании конфликта?

- А) сотрудничество
- Б) конкуренция
- В) компромисс

Тема 7. Способы психологической защиты. (ОК 3)

1. Личность – это человек как:

- А) индивид;
- Б) индивидуальность;
- В) субъект деятельности;
- Г) а, б, в.

2. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?

- А) сенситив
- Б) рационал
- В) интроверт

3. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?

- А) демонстративный
- Б) ригидный
- В) практик

4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?

- А) нонконформизм
- Б) референтность
- В) конформизм

Тема 8. Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации (ОК 6)

1. Положительные черты характера по отношению человека к другим людям:

- А) черствость и грубость
- Б) эгоизм
- В) вежливость и общительность
- Г) замкнутость и неряшливость

2. Положительные черты характера по отношению человека к труду, делу:

- А) трудолюбие и ответственность
- Б) небрежность и неряшливость
- В) лень и грубость
- Г) безразличие к людям и эгоизм

3. Что характеризует эгоистическую личность?

- А) завышенная самооценка
- Б) агрессивность
- В) ответственность

Тема 9. Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов (ОК 3, ОК 6)

1. Человек, наделенный рядом важных социальных свойств (способностью учиться, трудиться, общаться, иметь духовные интересы и т.д.) является:

- А) гордостью нации;
- Б) избирателем;
- В) личностью;
- Г) интеллектуалом.

2. Особенность личности, которую следует развивать и тогда она помогает успешно и легко справляться с какой-либо работой:

- А) эмоция
- Б) чувство
- В) способность
- Г) задатки

Тема 10. Формы, методы, технологии самопрезентации (ОК 11)

1. Процесс представления себя, своих качеств другим людям с тем, чтобы узнавать их мнение о себе и формировать то или иное отношение к себе со стороны окружающих, это:

- А) самопрезентация
- Б) общение
- В) конфликт
- Г) нет правильного ответа

2. Активность человека, имеющая нравственный смысл, называется:

- А) поведением;
- Б) самовыражением;
- В) презентацией.

Тема 11. Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель. (ОК 3, ОК 6)

1. В конфликтной ситуации **не** рекомендуется:

- А) вести себя спокойно и уверенно

- Б) замолчать первым
- В) отвечать агрессией на агрессию
- Г) извиниться, если чувствуете свою вину

Тема 12. Основные требования к культурной речи (ОК 11)

1. Культура речи – это наука о...:
 - А) литературном языке
 - Б) правильной речи
 - В) об особенностях произношения слов
 - Г) грамотном написании слов
2. Выберите правильную форму слова:
 - А) моё день рождение
 - Б) ихнее мнение
 - В) класть тетрадь
 - Г) ехать в лифту

Тема 13. Функциональные стили речи. Специфика и жанры стилей (ОК 11)

1. Непринужденность, непосредственность и неподготовленность общения являются характерными чертами :
 - А) языка художественной литературы
 - Б) книжных стилей
 - В) разговорной речи
2. Закон, постановление, правила, решение, договор – жанры официально-делового стиля... подстиля:
 - А) юридического
 - Б) дипломатического
 - В) канцелярского
3. Жанрами научно-учебного подстиля являются:
 - А) диссертация и учебник
 - Б) учебник и учебное пособие
 - В) аннотация, рецензия, учебник
4. Сочетание общественно-политической и разговорной лексики характерно для:
 - А) официально-делового стиля
 - Б) публицистического стиля
 - В) разговорного стиля

