

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I

Гуманитарно-правовой факультет

**Кафедра истории, философии и социально-политических  
дисциплин**

## **Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций**

Методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся  
для бакалавров, обучающихся по направлениям 38.03.04  
«Государственное и муниципальное управление», профиль подготовки  
«Муниципальное управление сельских территорий»  
(очного и заочного обучения); 09.03.03. «Прикладная информатика»,  
профиль подготовки Информационные технологии в менеджменте АПК

Воронеж  
2017

УДК 316.77 (075)  
ББК 88.5я7  
П 63

Составитель: О.В. Василенко - доцент кафедры истории, философии и социально-политических дисциплин ВГАУ

Рецензент: В.В. Бахтин - к.и.н., доцент кафедры теории и истории государства и права ВГАУ

### **Василенко О.В.**

Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций: методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся вузов очной и заочной форм по направлениям подготовки бакалавров: 38.03.04. Государственное и муниципальное управление; 09.03.03 «Прикладная информатика» / О.В. Василенко. – Воронеж: ФГБОУ ВО ВГАУ, 2017. – 36 с.

Рекомендации для самостоятельной работы обучающихся вузов очной и заочной форм «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» составлены в соответствии с программой курса, изучаемого на гуманитарно-правовом факультете ФГБОУ ВО «Воронежский государственный аграрный университет имени императора Петра I».

Методические рекомендации предназначены для организации самостоятельной работы по курсу «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций».

Рекомендации «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» для самостоятельной работы обучающихся вузов очной и заочной форм рассмотрены и рекомендованы к изданию:

– на заседании кафедры истории, философии и социально-политических дисциплин (протокол № 9 от 15.05.2017);

– на заседании методической комиссии гуманитарно-правового факультета (протокол № 10 от 24.05.2017).

© Василенко О.В., составление, 2017.

© Оформление. ФГОУ ВО Воронежский ГАУ, 2017.

## ВВЕДЕНИЕ

Уважаемые обучающиеся! Методические рекомендации «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» окажет Вам поддержку в организации самостоятельной работы и поможет успешно подготовиться к текущей и промежуточной аттестации.

Содержание рекомендаций соответствует рабочей программе курса «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций». Методические рекомендации содержат темы для самостоятельного изучения, перечень основных понятий и определений, необходимых для усвоения, вопросы для самопроверки, темы для подготовки рефератов, критерии оценки форм самостоятельной работы, а также примерный перечень вопросов к зачету. Применительно к каждой теме прилагается рекомендуемый список литературы.

Перечень тем рефератов и список литературы не являются исчерпывающими. Темы для подготовки рефератов и, соответственно, необходимая литература могут определяться с учётом конкретной темы, научных интересов и Ваших пожеланий. Литература, используемая при самостоятельном изучении предложенных тем и написании рефератов должна быть актуальной и учитывать современное состояние науки.

По всем вопросам, возникающим в процессе изучения курса «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций», Вы вправе обратиться к преподавателю, ведущему курс лекций или практических занятий, а также на кафедру истории, философии и социально-политических дисциплин к старшему лаборанту кафедры.

## **ПРЕДМЕТ. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ** **«Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций»**

Цель освоения дисциплины: содействие средствами дисциплины «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» овладению бакалавром общекультурными и профессиональными компетенциями в управленческой деятельности для успешного решения профессиональных задач.

Задачи:

- формирование у обучающихся четкого и ясного понимания закономерностей организационного поведения на этапах: личность, группа, организация.

- овладение обучающимися основами делового общения, навыками проведения переговоров, работы в команде, искусством презентаций, правилами деловой этики.

- обучение обучающихся методам мотивации, разрешения конфликтов, управления стрессами, а также формирования и развития организационной культуры в организации.

- ознакомление с основными социальными процессами и факторами, регулирующими поведение личности в организации и группе;

Предметом дисциплины является межличностный, групповой и организационный механизм управления коммуникациями для соответствующей поддержки протекания различных коммуникационных процессов.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«Построение межличностных, групповых и организационных  
коммуникаций»**

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:  
а) по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление»

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОПК-1	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать:</b> психологическую сущность, проблемы и закономерности межличностной, групповой и организационной коммуникации
		<b>уметь:</b> прогнозировать развитие конфликтов и предотвращать нежелательные формы их проявления
		<b>иметь навыки и опыт деятельности:</b> анализа причин и поступков (индивидуальных и групповых) поведения людей в организации
ПК-2	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	<b>знать:</b> основные компоненты межличностного и группового взаимодействия
		<b>уметь:</b> замечать и категоризовать наблюдаемые феномены; корректировать свое неэффективное поведение в межличностной коммуникации, выстраивать отношения
		<b>иметь навыки и опыт деятельности:</b> формирования сплоченных групп и управленческих команд
ПК-9	способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	<b>знать:</b> механизмы влияния коммуникаций на организационную культуру, организационную идентификацию, процессы принятия решений, организационного научения, власти и влияния
		<b>уметь:</b> управлять эффективными коммуникациями в организациях и через их

		посредство -различными аспектами организационного поведения
		<b>иметь навыки и опыт деятельности:</b> выявления организационных патологий и разработки мер по их предупреждению

б) по направлению 09.03.03 «Прикладная информатика»

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>знать:</b> психологическую сущность, проблемы и закономерности межличностной, групповой и организационной коммуникации
		<b>уметь:</b> прогнозировать развитие конфликтов и предотвращать нежелательные формы их проявления
		<b>иметь навыки и опыт деятельности:</b> анализа причин и поступков (индивидуальных и групповых) поведения людей в организации
ОК-7	способность к самоорганизации и самообразованию	<b>знать:</b> основные компоненты межличностного и группового взаимодействия
		<b>уметь:</b> замечать и категоризовать наблюдаемые феномены; корректировать свое неэффективное поведение в межличностной коммуникации, выстраивать отношения
		<b>иметь навыки и опыт деятельности:</b> формирования сплоченных групп и управленческих команд

**РАЗДЕЛ 1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Введение. Основные понятия дисциплины.**

**Раздел I. Структура, формы, виды и проблемы межличностной коммуникации**

ТЕМА 1. Формы, виды и технологии межличностных коммуникаций.

ТЕМА 2. Межличностные отношения.

**Раздел II. Субъекты межгрупповой коммуникации**

ТЕМА 3. Уровни коммуникации.

ТЕМА 4. Динамика коммуникативных процессов

**Раздел III. Организационная коммуникация.**

ТЕМА 5. Система принципов и форм организационной коммуникации.

ТЕМА 6. Организационная культура и управление организационной коммуникацией.

## **РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ КУРСА «Методика воспитательной работы»**

### **2.1 Роль самостоятельной работы обучающихся в образовательном процессе**

Основная задача высшего образования заключается в формировании творческой личности специалиста, способного к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности. Решение этой задачи вряд ли возможно только путем передачи знаний в готовом виде от преподавателя к обучающемуся. Необходимо перевести обучающегося из пассивного потребителя знаний в активного их творца, умеющего сформулировать проблему, проанализировать пути ее решения, найти оптимальный результат и доказать его правильность.

Концепцией модернизации российского образования определены основные задачи высшего образования - "подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности; удовлетворение потребностей личности в получении соответствующего образования".

Происходящая в настоящее время реформа высшего образования связана по своей сути с переходом от парадигмы обучения к парадигме образования. В этом плане следует признать, что самостоятельная работа обучающихся (СРО) должна стать основой образовательного процесса.

Это предполагает ориентацию на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей обучающихся, переход от поточного к

индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей личности.

Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- корректировку учебных планов и программ в рамках существующих ГОСтов с целью увеличения доли самостоятельной работы обучающегося над изучаемым материалом, включение тем, выносимых для самостоятельного изучения, в том числе и с помощью компьютерных методических средств;

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателей, активное использование информационных технологий, позволяющих обучающемуся в удобное для него время осваивать учебный материал;

- совершенствование системы текущего контроля работы обучающихся, возможности введения балльно-рейтинговой системы и широкое внедрение компьютеризированного тестирования;

- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы обучающихся в первую очередь готовят их к самостоятельному выполнению профессиональных задач;

- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль обучающегося в подборе материала, поиске путей решения задач и не должна приводить к значительному увеличению их количества (не более двух курсовых проектов в семестр).

Усиление роли самостоятельной работы обучающихся означает принципиальный пересмотр организации учебно-воспитательного процесса в вузе, который должен строиться так, чтобы развивать умение учиться, формировать у обучающегося способность к саморазвитию, творческому применению полученных знаний, способам адаптации к профессиональной деятельности в современном мире.

## 2.2 Организация и формы самостоятельной работы

Главное в стратегической линии организации самостоятельной работы обучающихся в вузе заключается не в оптимизации ее отдельных видов, а в создании условий высокой активности, самостоятельности и ответственности обучающихся в аудитории и вне ее в ходе всех видов учебной деятельности.

В стандартах высшего образования на внеаудиторную работу отводится не менее половины бюджета времени обучающегося. Это время полностью может быть использовано на самостоятельную работу. Кроме того, большая часть времени, отводимого на аудиторские занятия, также включает самостоятельную работу. Таким образом, времени на самостоятельную работу в учебном процессе вполне достаточно, вопрос в эффективности его использования.

В общем случае возможны два основных направления построения учебного процесса на основе самостоятельной работы обучающихся.

Первый - это увеличение роли самостоятельной работы в процессе аудиторных занятий. Реализация этого пути требует от преподавателей разработки методик и форм организации аудиторных занятий, способных обеспечить высокий уровень самостоятельности обучающихся и улучшение качества подготовки.

Второй - повышение активности обучающихся по всем направлениям самостоятельной работы во внеаудиторное время. Повышение активности обучающихся при работе во внеаудиторное время связано с рядом трудностей. В первую очередь это неготовность к нему большинства обучающихся и преподавателей, причем и в профессиональном, и в психологическом аспектах. Кроме того, существующее информационное обеспечение учебного процесса недостаточно для эффективной организации самостоятельной работы.

Основная задача организации самостоятельной работы обучающихся (СРО) заключается в создании психолого-дидактических условий развития интеллектуальной инициативы и мышления на занятиях любой формы. Основным принципом организации СРО должен стать перевод всех обучающихся на индивидуальную работу с переходом от формального выполнения определенных заданий при пассивной роли обучающегося к познавательной активности с формированием собственного мнения при решении поставленных проблемных вопросов и задач.

Цель СРО - научить обучающегося осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, затем с научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Решающая роль в организации СРО принадлежит преподавателю, который должен работать не со обучающимся "вообще", а с конкретной личностью, с ее сильными и слабыми сторонами, индивидуальными способностями и наклонностями. Задача преподавателя - увидеть и развить

лучшие качества обучающегося как будущего специалиста высокой квалификации.

При изучении дисциплины организация СРО должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. внеаудиторная самостоятельная работа;
2. аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной СРО разнообразны:

1) подготовка и написание рефератов, докладов, очерков и других письменных работ на заданные темы. Обучающемуся желательно предоставить право выбора темы и даже руководителя работы;

2) выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это - решение задач; перевод и пересказ текстов; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

3) выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у обучающихся самостоятельности и инициативы. Индивидуальное задание может получать как каждый обучающийся, так и часть обучающихся группы;

4) выполнение курсовых проектов и работ;

5) подготовка к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др.

Чтобы развить положительное отношение обучающихся к внеаудиторной СРО, следует на каждом ее этапе разъяснять цели работы, контролировать понимание этих целей обучающимися, постепенно формируя у них умение самостоятельной постановки задачи и выбора цели.

Аудиторная самостоятельная работа может реализовываться при проведении практических занятий, семинаров, выполнении лабораторного практикума и во время чтения лекций.

При чтении лекционного курса непосредственно в аудитории необходимо контролировать усвоение материала основной массой обучающихся путем проведения экспресс-опросов по конкретным темам, тестового контроля знаний, опроса обучающихся в форме игры “Что? Где? Когда?” и т.д.

На практических и семинарских занятиях различные виды СРО позволяют сделать процесс обучения более интересным и поднять активность значительной части обучающихся в группе. На практических занятиях нужно не менее 1 часа из двух (50% времени) отводить на самостоятельное решение задач.

Для проведения занятий необходимо иметь большой банк заданий и задач для самостоятельного решения, причем эти задания могут быть дифференцированы по степени сложности. В зависимости от раздела дисциплины можно использовать два пути:

1. Давать определенное количество задач для самостоятельного решения, равных по трудности, а оценку ставить за количество решенных за определенное время задач.

2. Выдавать задания с задачами разной трудности и оценку ставить за трудность решенной задачи.

По результатам самостоятельного решения задач следует выставлять по каждому занятию оценку. Оценка предварительной подготовки обучающегося к практическому занятию может быть сделана путем экспресс-тестирования (тестовые задания закрытой формы) в течение 5, максимум - 10 минут. Таким образом, при интенсивной работе можно на каждом занятии каждому обучающемуся поставить, по крайней мере, две оценки.

По материалам модуля или раздела целесообразно выдавать обучающемуся домашнее задание и на последнем практическом занятии по разделу или модулю подвести итоги его изучения (например, провести контрольную работу в целом по модулю), обсудить оценки каждого обучающегося, выдать дополнительные задания тем обучающимся, которые хотят повысить оценку. Результаты выполнения этих заданий повышают оценку уже в конце семестра, на зачетной неделе, т.е. рейтинговая оценка на начало семестра ставится по текущей работе только, а рейтинговая оценка на конец зачетной недели учитывает все дополнительные виды работ.

При проведении семинаров и практических занятий обучающиеся могут выполнять СРС как индивидуально, так и малыми группами (творческими бригадами), каждая из которых разрабатывает свой проект (задачу). Выполненный проект (решение проблемной задачи) затем рецензируется другой бригадой по круговой системе. Публичное обсуждение и защита своего варианта повышают роль СРО и усиливают стремление к ее качественному выполнению. Данная система организации практических занятий позволяет вводить в задачи научно-исследовательские элементы, упрощать или усложнять задания.

Активность работы обучающихся на обычных практических занятиях может быть усилена введением новой формы СРО, сущность которой состоит в том, что на каждую задачу обучающийся получает свое индивидуальное задание (вариант), при этом условие задачи для всех обучающихся одинаковое, а исходные данные различны. Перед началом выполнения задачи преподаватель дает лишь общие методические указания (общий порядок решения, точность и единицы измерения определенных величин, имеющиеся справочные материалы и т.п.). Выполнение СРО на занятиях с проверкой результатов преподавателем приучает обучающихся грамотно и правильно выполнять технические расчеты, пользоваться вычислительными средствами и справочными данными. Изучаемый материал усваивается более глубоко, у обучающихся меняется отношение к лекциям, так как без понимания теории предмета, без хорошего конспекта трудно рассчитывать на успех в решении задачи. Это улучшает посещаемость как практических, так и лекционных занятий.

## **2.3 Перечень тем для самостоятельной работы обучающихся**

### **Тема 1. Межличностные коммуникации различных сферах деятельности**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Семантика. Вербальная и невербальная коммуникация. Барьеры коммуникации. Коммуникационный процесс. Эффективность коммуникации.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Дайте определение понятию семантика.
2. Охарактеризуйте вербальную и невербальную коммуникацию.
3. В чем заключаются барьеры коммуникации?
4. Сущность и особенности коммуникационного процесса.
5. Каковы признаки эффективности коммуникации?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Брэдик У. Менеджмент в организации: Учебник.– 2-е изд., перераб. и доп.- М.: ИНФРА, 2000.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – М.: Высшая школа, 1998.
3. Десслер Г. Управление персоналом: Учебное пособие. / Под ред. Шленова. – М.: БИНОМ, 2000.
4. Максимцов М.М, Игнатьева А.В., Менеджмент: Учебное пособие.- М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999.
5. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Перевод с англ. – М.: Дело, 2002.
6. Молл Е.Г. Менеджмент. Организационное поведение: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2001.
7. Смолкин А.М. Менеджмент: Основы организации: Учебник. –2-е изд., перераб. и доп.- М.: ИНФРА – М, 2001.
8. Зайцева О. А., Радугин А. А., Радугин К. А., Рогачева Н. И. Основы менеджмента: Учеб. Пособ. – М.: Центр, 1998.

### **Тема 2. Каналы межличностных коммуникаций**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Централизованная структура каналов коммуникации. Статусы. Нормы группы. Формы организации.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Назовите основные семиотические модели коммуникации.
2. Назовите основные признаки объемных коммуникаций.
3. Какими отличительными признаками характеризуется модель социального атомизма.
4. Охарактеризуйте основные гомогенные модели коммуникации.
5. Почему рекламу можно рассматривать как модель вид и канал коммуникации?
6. Можно ли назвать коммуникации главным инструментом реализации руководителем функции управления?

7. В чем состоят особенности межличностной коммуникации в малых группах?
8. Какие условия обеспечивают эффективность коммуникации?
9. Как влияют на успешность коммуникации интересы коммуникантов?
10. Как понимается процесс восприятия и его роль в межличностной коммуникации?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Конечкая В. П. Социология коммуникации. - М., 1997.
2. Крысин Л.П. О речевом поведении человека в малых социальных общностях (постановка вопроса) // Язык и личность/ Отв. ред. Д.Н .Шмелев. - М., 1989.
3. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1971.
4. Ньюстром Дж. В., Дэвис К. Организационное поведение. - СПб, 2000. - С.51-76.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб: Знание, ИВЭСЭИ, 2001.
6. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. - М., 2001.
7. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникация в организациях. - М., 1980.
8. Смелзер Н. Социология. - М.: Феникс, 1994.
9. Узилевский Г.Я. Взаимодействие естественных и искусственных языков в современных лингвистических процессорах. - М.: АДД, 1996.

### **Тема 3. Конфликты и методы решения коммуникативных проблем**

**Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**  
Конфликт, конфликтоген. Антагонизм. Структурные и межличностные методы.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Каковы причины конфликтов в организации?
2. Охарактеризуйте понятие антагонизм.
3. Какие методы в разрешении конфликтов вы знаете?
4. Перечислите положительное и отрицательное в конфликтах.

#### **Рекомендуемая литература**

1. Анцупов А. Л., Шипилов А. И.О междисциплинарном подходе к изучению конфликта // Современные социальные технологии: Сущность, многообразие форм и внедрение: Материалы междунар. научн.-практ. конф. - Белгород, 2000. - Ч. 4.
2. Гостев А. Н.Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов.- М.: Республика, 2006.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. / 2-е изд. дополненное – СПб, Питер, 2008.

4. Громов И.А., Мацкевич А.Ю. Западная теоретическая социология. - М., 2006.
5. Диденко А.В. Конфликтология. Учебное пособие для профессиональной переподготовки и повышения квалификации специалистов по работе в уголовно-исполнительной системе. - Томск: Томский филиал Академии ФСИН России, 2007.
6. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия»). - Ростов-н/Д: «Феникс», 2006.
7. Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма. – М.: Ника-Центр, 2006.
8. Иванов В.И. Конфликтология: проблемы становления и развития // Социально-политический журнал. - 1994. - № 7-8.
9. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О.Назаровой; Под общ. ред. Л. Г. Ионина. - Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000.
10. Леонов Н.И. Конфликтология. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002.
11. Мясищев В.И. Личности и неврозы. - СПб.: Питер, 2006.

#### **Тема 4. Коммуникативная компетентность субъектов общения Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Социально-психологическая компетентность. Составляющие общения.  
Коммуникативный потенциал личности. Опыт общения.

##### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем сущность социально-психологической компетентности?
2. Перечислите и охарактеризуйте составляющих общения.
3. В чем заключается коммуникативный потенциал личности?
4. Как опыт общения влияет на процесс построения коммуникаций?

##### **Рекомендуемая литература**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 1996. – 376с.
2. Бодалева А.А. Психологическое общение. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: Н.П.О, «Модек», 1996. - 256с.
3. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Соловьёва О.В. Введение в практическую и социальную психологию. - М.: Смысл, 1996. - 373с.
4. Емельянов Ю.Н. Активное социально – психологическое обучение.- Издат Лен. Гос. Ун., 1985. – 162 с.
5. Мелибурда Е.Л.- Ты-мы: Психологические возможности улучшения общения.- М.: Прогресс, 1986.- 265с.
6. Мир мудрых мыслей (сост. Л.Л. Ермолинский, Т.Ф. Ермолинская).- Иркутск. «Символ», 1995.- 608 с.
7. Основы социально-психологической теории. Под редакцией Бодалева А.А., Сухова А.Н.-М.: Международная педагогическая академия, 1995.- 412с.

8. Общение и оптимизация совместной деятельности. Под редакцией Андреевой Г.М.- М.: 1987.- 297с.

9. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: Изд-во МГУ,1989.- 216с.

10.Руденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций. - М.: ИНФА-М; Новосибирск: ИГАЭиУ, 1997.-224с.

11.Рудесташ К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. – М.: Прогресс, 1990.- 220с.

12.Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 1995. – 736 с.

13.Хрестоматия по социальной психологии. Учебное пособие для студентов под редакцией Кутасовой Т.- М.: Международная педагогическая академия,1994. - 222с.

14.Чистякова М.И. Психоглистика. - М.: Просвещение, 1995.-160 с.

### **Тема 5. Развитие межгрупповых отношений**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Типы межгрупповых конфликтов. Свойства групповой депривации. Коллектив. Функции межгрупповых отношений. Модели поведения групп.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Охарактеризуйте типы межгрупповых конфликтов.
2. Перечислите свойства групповой депривации.
3. Дайте определение понятию коллектив.
4. Каковы функции межгрупповых отношений?
5. Опишите основные модели поведения групп.

#### **Рекомендуемая литература**

1. Макарова И.В. Психология. Конспект лекций. – М., 2007.
2. Мельников В.М., Ямпольский Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности. – М., 1985.
3. Немов Р.С. Психология. – М., 2006
4. Практикум по общей и экспериментальной психологии / Под общей ред. Крылова А.А. – Л., 1987.
5. Психологические тесты / Под ред. Карелина А.А. – М., 1999.
6. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. – М., 1988.
7. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.
8. Шевадрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М., 2001.

### **Тема 6. Мотивация и результативность в организации**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Понятие мотивации. Факторы мотивации. Мотивация как функция процесса управления. Результативность труда. Система мотивации.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Что такое мотивация?
2. Перечислите факторы мотивации.
3. В чем сущность мотивации как процесса управления?
4. Перечислите факторы результативности труда.
5. Каковы составляющие системы мотивации?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Аширов Д.А. Организационное поведение. - М.: Проспект, 2006. – 360 с.
2. Аширов Д.А. Управление персоналом. - М.: Проспект, 2007. – 432 с.
3. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: менеджмент. - М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
4. Бухалков М.И., Управление персоналом на предприятии. – М.: Экзамен, 2005. – 320 с.
5. Весенин В.Р. Менеджмент. – М.: Проспект, 2007. - 512 с.
6. Галенко В.П., Рахманов А.И., Страхова О.А. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 229 с.
7. Глухов В.В. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2007. – 608 с.
8. Егоршин А.П. Основы управления персоналом, - Н. Новгород: НИМБ, 2003. – 303 с.
9. Зайцева Т.В., Зуб А.Т. Управление персоналом,-М.: ИНФРА-М, 2006.– 336 с.
10. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации, - М.: ИНФРА-М, 2007. - 638 с.
11. Огарков А.А. Управление организацией, - М.: Эксмо, 2006. – 512 с.
12. Памбуччианц О.В., Организация и технология коммерческой деятельности, М.: "Дашков и К°", 2006. – 648 с.
13. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 304 с.
14. Федосеев В.Н., Капустин С.Н., Управление персоналом организации. - М.: Экзамен, 2003 – 368 с.
15. Филатов О.К. Экономика предприятий (организаций). - М: Финансы и статистика, 2006. - 509 с.
16. Яхонтова Е.С. Эффективные технологии управления персоналом. - СПб.: Питер, 2003. – 272 с.

### **Тема 7. Коммуникативное поведение в организации**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Коммуникативное поведение. Коммуникативные нормы. Коммуникативные традиции. Параметры коммуникативных факторов. Принципы коммуникативного поведения.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. В чем сущность коммуникативного поведения?
2. Перечислите основные коммуникативные нормы.
3. В чем заключаются коммуникативные традиции?
4. Охарактеризуйте параметры коммуникативных факторов.
5. Какие принципы коммуникативного поведения вы знаете?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Глумаков В.Н. Организационное поведение. Учебное пособие/ ВЗФЭИ. – Москва: ЗАО «Финстатинформ», 2002. - 256 с.
2. Джордж Дж. М. Организационное поведение. Основы управления. – М., 2003.
3. Дорофеев В. Д., Шмелева А. Н. Организационное поведение.
4. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2008. – 384 с.
5. Коренной А.А. Информация и коммуникация. – Киев, 1986.
6. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. – М., 1999.
7. Мескон М. Основы менеджмента. – М., 2000.
8. Молл Е.Г. Менеджмент: организационное поведение. – М., 1998.
9. Организационное поведение: Учебник для вузов/ В.Г. Алиев, С.В. Дохолян; Минобразования РФ, учеб. – метод. объедин. вузов России по обр. в обл. менеджмента. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЗАО «Издательство «Экономика», 2004. – 310 с.
10. Почепцов П.Г. Теория и практика коммуникаций. – М., 1998.
11. Роджерс Э. Агарвала – Роджерс Р. Коммуникации в организациях. – М, 1990.

### **Тема 8. Лидерство в организации**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Типы лидеров. Основные качества лидера. Теории лидерства. Функции лидера. Управление лидерством.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Дайте определение понятию лидер.
2. Перечислите основные качества лидера.
3. Охарактеризуйте основные теории лидерства.
4. Опишите основные функции лидера.
5. Каковы особенности процесса управления лидерством?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Адаир Д. Эффективное лидерство. Как развивать и применять лидерские навыки / Д. Адаир Д. - М. : Эксмо, 2003. - 318 с.
2. Бендас Т. В. Гендерные исследования лидерства // Вопр. психологии. – 2000. - N 1. - С. 87-95
3. Берн Э. Лидер и группа: О структуре и динамике организаций и групп / Э. Берн. - Екатеринбург: Литур, 2000. - 319 с.

4. Большаков В. Ю. Критерии, методы и методики выявления лидерской одаренности у старшеклассников // Прикладная психология. – 2001. - N 1. - С. 19-29
5. Вагин И. О. Как стать первым. Практ. коучинг по-русски / И. О. Вагин. - М. - Кызыл: Астрель Ермак: АСТ, 2003. - 277 с.
6. Ершов А. А. Психология соактивности людей / А. А. Ершов А. А. - СПб., 1992. - 32 с.
7. Карделл Ф. Д. Из тени в свет: обретение лидерства и судьбы / Ф. Д. Карделл. - СПб.: Невский проспект, 2001. - 180 с.
8. Кови С. Р. Лидерство, основанное на принципах / С. Р. Кови. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. - 300 с.
9. Кричевский Р. А. Психология руководства и лидерства в спортивном коллективе / Р. А. Кричевский. - М.: Изд-во МГУ, 1985. - 223 с.
10. Ландсберг М. Лидерство. Видение, вдохновение и энергия / М. Ландсберг. - М.: ЭКСМО, 2004. - 215 с.
11. Лоскутникова В. И. Психологические аспекты развития потенциала лидерства в юношеском возрасте // Среднее проф. образование. – 2005. - N 6. - С. 24-25.
12. Михайлов Г. Профессиональное самосознание руководителя // Прикладная психология и психоанализ. – 2004. - N 2. - С. 20-29
13. Нефф Т.Д. Уроки лидеров / Т. Д. Нефф. - М.: АСТ, 2003. - 492 с.
14. Рогов Е. И. Психология группы / Рогов Е. И. – М.: ВЛАДОС, 2007. - 430 с.

### **Тема 9. Рациональная (волевая, произвольная) и импульсивная (спонтанная, непроизвольная, помимовольная) коммуникация**

#### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Воля и деятельность. Структура волевой деятельности. Невербальные элементы общения. Произвольное управление.

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Охарактеризуйте понятия воля и деятельность.
2. Опишите структуру волевой деятельности.
3. Перечислите невербальные элементы общения.
4. В чем сущность произвольного управления?

#### **Рекомендуемая литература**

1. Бутовская М.Л. Язык тела: природа и культура. - М.: Научный мир, 2004. - 440 с.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. -3е изд. - М.: Экономистъ, 2003. -528 с.
3. Аллан Пиз Язык телодвижений - М.: Изд-во Эксмо, 2004. - 272 с.
4. Поваляева М.А., Рутер О.А. Невербальные средства общения. /Серия «Высшее образование». - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 352 с.

5. Шпалинский В.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. 2-е изд. - М.: Изд-во УРАО, 2003. -184 с.

6. Щёкин Г.В. Как читать людей по их внешнему облику. – Казань: 1992. - 236 с.

## **Тема 10. Культурный аспект социально-символической индикации**

### **Основные понятия и определения, необходимые для усвоения**

Коммуникативный кодекс как система принципов, регулирующих речевое поведение взаимодействующих субъектов в ходе коммуникативного акта. Критерии коммуникативного кодекса: критерий истинности и критерий искренности. Принцип кооперации.

### **Вопросы для самопроверки**

1. Каково значение коммуникативного кодекса?
2. Перечислите систему принципов коммуникативного акта.
3. Охарактеризуйте критерии коммуникативного кодекса.
4. В чем заключается принцип кооперации?

### **Рекомендуемая литература**

1. Акишина А.А., Кано Х., Акишина Т.Е. Жесты и мимика в русской речи: Лингвострановедческий словарь. - М.: Русский язык, 1991.

2. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвный мысли знак: Рассказы о невербальной коммуникации. - М., 1991.

3. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. - М.: Наука, 1980. - 104 с.

4. Колшанский Г.В. Паралингвистика. - М., 1974.

5. Крейдлин Г.Е. Невербальная семиотика: язык тела и естественный язык. - М.: Новое литературное обозрение, 2002. - 592 с.

6. Крейдлин Г.Е. Невербальная семиотика: язык тела и естественный язык. - М.: Новое литературное обозрение, 2002. - 592 с.

7. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. 2-е издание. - М.: Дело, 2001. - 448 с.

8. Мечковская Н.Б. Семиотика: Язык. Природа. Культура: Курс лекций. - М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 432 с.

9. Национально-культурная специфика речевого поведения. - М., 1977.

10. Потапова Р.К. Коннотативная паралингвистика. - М., 1998.

11. Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение. - М., 1996.

12. Стефаненко Т.Г. Этнопсихология: Учебное издание. - М.: ИП РАН, Академический проект, Екатеринбург: Деловая книга, 1999.

## 2.4. Условия эффективности самостоятельной работы обучающихся

Для эффективности СРО необходимо выполнить ряд условий:

1. Обеспечение правильного сочетания объемной аудиторной и самостоятельной работы.
2. Методически правильная организация работы обучающегося в аудитории и вне ее.
3. Обеспечение обучающегося необходимыми методическими материалами с целью превращения процесса самостоятельной работы в процесс творческий.
4. Контроль за организацией и ходом самостоятельной работы и мер, поощряющих обучающегося за ее качественное выполнение. Это условие в той или иной форме с необходимостью должно присутствовать в первых трех, чтобы контроль стал не столько административным, сколько именно полноправным дидактическим условием, положительно влияющим на эффективность СРО в целом.

Первое условие состоит в необходимости оптимального структурирования учебного плана не только в смысле последовательности изучения отдельных курсов, но и разумного соотношения аудиторной и самостоятельной работы. Большую роль здесь играет правильное определение трудоемкости различных видов самостоятельных работ, таких как курсовые проекты и работы, расчетно-графические работы, других заданий. Составлению такого плана должно предшествовать серьезное изучение бюджета времени обучающегося, оснащенности методической литературой и учет национальных традиций в системе образования.

Второе условие – это методически рациональная организация работы. Важно постепенно изменять отношения между обучающимся и преподавателем. Если на первых курсах преподавателю принадлежит активная созидательная позиция, а обучающийся чаще всего ведомый, то по мере продвижения к старшим курсам эта последовательность должна деформироваться в сторону побуждения обучающегося работать самостоятельно, активно стремиться к самообразованию. Выполнение заданий самостоятельной работы должны учить мыслить, анализировать, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы, т.е. процесс самостоятельной работы постепенно должен превращаться в творческий. В этом могут помочь новые информационные технологии. Как показывает опыт, обучающийся с большим интересом решает поставленные задачи (курсовое и дипломное проектирование, контрольные задачи, различные другие домашние задания), когда использует современные пакеты или сам программирует решение той или иной задачи. В ходе решения он глубже познает сущность предмета, изучает литературу, ищет оптимальные способы решения. Это стимулирование интересом. За таким шагом должно следовать стимулирование обучающегося в форме интереса сокурсников и

преподавателей к проделанной работе (консультации преподавателя, информация о “рейтинге обучающегося” по выполняемым заданиям и т. п.).

Третье условие – это обеспечение обучающегося соответствующей учебно-методической литературой. Сложившаяся ситуация в высшей школе не позволяет обеспечить обучающегося необходимой литературой, изданной в центральных издательствах. Учитывая наши экономические условия и возможности полиграфической базы, следует рекомендовать в таком случае переход на электронные издания, лекционных материалов преподавателей. Вместе с тем, переход на такой способ общения со обучающимся требует разработки, возможно это одна из задач, в том числе, и внутренних вузовских, мероприятий, позволяющих такие издания считать методическим трудом и регистрировать, на них распространить авторское право. Кроме того, в университете имеется мощный информационный источник – Internet.

Особо следует выделить возможности обеспечения учебной и методической литературой дистанционное обучение (ДО) с использованием информационных компьютерных технологий (ИКТ), в частности, компьютерных образовательных сред (КОС), специально построенных и организованных для размещения учебных материалов с учетом педагогических и дидактических требований.

Под ДО следует понимать любое удаленное обучение как определенный способ организации образовательного процесса (учебно-коммуникационное взаимодействие опосредовано), которое может быть использовано во всех формах обучения (очная, заочная, экстернат, обучение с использованием средств телекоммуникации, почтовой переписки и др.). Именно ДО призвано сократить аудиторную нагрузку и увеличить долю самостоятельной работы обучающегося. В этой связи для эффективности СРО необходимо всемерно разрабатывать и приобретать электронные учебники и обучающие программы.

По существу – это компьютеризация образовательного процесса, которая в условиях многоуровневой структуры образования является активизирующим фактором СРО, когда обучающийся вырабатывает умение самостоятельно выбирать источники информации, приобщается к этике международного общения с навыками экономии времени, овладевает искусством объективной и целевой оценки собственного потенциала, своих деловых и личностных качеств.

## **РАЗДЕЛ 3. ПРАКТИКУМ**

### **3.1 Тестовые задания**

#### **ТЕМА 1. Формы, виды и технологии межличностных коммуникаций**

**1. Столкновение действий, направленных на достижение цели называется:**

- А) конфликтом
- Б) прецедентом
- В) инцидентом

Г) взаимодействием.

**2. Какое из перечисленных условий не является условием эффективности стратегии избегания конфликта?**

- А) недостаток сил
- Б) дефицит времени
- В) сложность ситуации
- Г) опасность немедленного разрешения конфликта.

**3. Японская технология делового общения «невамаси» предполагает:**

- А) учет интересов собеседника
- Б) уважение личности собеседника
- В) развитие мысли собеседника
- Г) неформальное общение

**4. Так называемый «принципиальный подход» к разрешению конфликтов путем переговоров предполагает ... (уберите лишнее):**

- А) выявление истинных интересов сторон
- Б) ориентацию на объективные критерии
- В) открытость партнеров
- Г) формирование климата доверия

**5. Внутренний имидж человека включает:**

- А) этикет
- Б) мимику
- В) особенности мышления
- Г) модель поведения

**6. Что понимать под перцептивным аспектом общения?**

- А) влияние партнеров друг на друга
- Б) обмен информацией
- В) восприятие партнерами друг друга
- Г) дистанции общения

**7. Суггестор – это ... (выберите верное продолжение)**

- А) внушающий субъект
- Б) убеждающий субъект
- В) заражающий паникой субъект
- Г) объект воздействия

**8. Эффективность внушения определяется факторами (исключи лишнее):**

- А) авторитет суггестора

- Б) самооценкой суггеренда
- В) демографическими особенностями суггеренда
- Г) аргументированностью воздействия

## **ТЕМА 2. Межличностные отношения**

### **9. Приемы снижения личностной защиты называются:**

- А) аттракцией
- Б) фасцинацией
- В) аффилиацией
- Г) эмпатией

### **10. К факторам развития аттракции можно отнести:....(исключи лишнее):**

- А) пространственную близость
- Б) фактор свободы
- В) фактор времени
- Г) тревожность

### **11. Способность человека с достоинством отстаивать свои права называется:**

- А) толерантность
- Б) асертивность
- В) дипломатичность
- Г) правовая компетентность

### **12. Эффективное распоряжение предполагает...(исключите неверный ответ):**

- А) комплименты личным достоинствам
- Б) мотивирование
- В) вежливое обращение
- Г) персонифицированную форму распоряжения.

### **13. Психологически грамотное наказание предполагает:**

- А) доброжелательную атмосферу
- Б) оценку личности провинившегося
- В) привлечение к наказанию коллектива
- Г) выражение личного отношения руководителя к нарушителю

### **14. Заголовок делового письма не должен превышать:**

- А) 7 слов
- Б) одной строки
- В) двух строк
- Г) трех строк

**15. Длина строки текста делового письма не должна превышать:**

- А) 12 см
- Б) 17 см
- В) 22 см
- Г) 27 см

**ТЕМА 3. Уровни коммуникации**

**16. Признаки недостаточной асертивности:**

- А) стремление быть принципиальным
- Б) стремление быть всегда последовательным
- В) самоуверенность
- Г) концентрация на неудачах

**17. Эффект частой встречаемости состоит в том, что:**

- А) интерес к часто встречающемуся незнакомцу падает
- Б) к незнакомцу развивается повышенный интерес
- В) незнакомец в последующих контактах оценивается более позитивно
- Г) люди начинают здороваться друг с другом

**18. Феномен ровни, выявленный Сильверманом, состоит в том, что партнер более привлекателен, если:**

- А) обладает примерно тем же уровнем физической красоты
- Б) он обладает аналогичным (равным) статусом
- В) относится к той же возрастной группе
- Г) имеет схожие интересы

**19. Устойчивые латентные состояния предрасположенности субъекта к определенной оценке явлений называются:**

- А) экспектациями
- Б) идеалами
- В) установками
- Г) стереотипами

**ТЕМА 4. Динамика коммуникативных процессов**

**20. Образ потребного будущего называется:**

- А) социальным мифом
- Б) социальным идеалом
- В) аттитюдом
- Г) политическими экспектациями

**21. По теории приватности Альтмана каждый человек испытывает потребность:**

- А) в любви
- Б) в личной территории

- В) быть членом сообщества
- Г) в регуляции своей доступности

**22. Мотивы межличностного взаимодействия (по М.Р.Битяновой) включают:..... (исключите лишнее):**

- А) кооперацию
- Б) индивидуализм
- В) агрессия
- Г) регрессия

**23. Межличностное взаимодействие рассматривается как поведение, основанное на опыте и учете потерь и наград в теории:**

- А) теория модификации поведения
- Б) теория обмена
- В) теория справедливости
- Г) НЛП

**24. Способность принять роль другого – основное условие эффективного взаимодействия в теории:**

- А) транзактного анализа
- Б) гуманистических теорий
- В) символического интеракционизма
- Г) теорий самоактуализации

**ТЕМА 5. Система принципов и форм организационной коммуникации.**

**25. На внутригрупповом уровне межличностного взаимодействия актуализируются следующие регуляторы поведения:**

- А) фасилитация
- Б) аттракция
- В) конформизм
- Г) лидерство

**26. К когнитивным характеристикам межличностного взаимодействия относится:**

- А) доступность
- Б) гармоничность
- В) эффективность
- Г) обратная связь

**27. Приемы снижения личностной защиты называются:**

- А) аттракцией
- Б) фасцинацией
- В) аффилиацией

Г) эмпатией

**28. Информация, выражающая основную идею называется:**

- А) релевантной
- Б) семантической
- В) генерализацией
- Г) эскапизмом

**29. Понятие «организация» означает:**

- А) систему
- Б) целенаправленность
- В) процесс
- Г) порядок
- Д) явление

**30. Иерархия организации определяет:**

- А) права, обязанности, ответственность подразделений
- Б) процедуру выработки, принятия и исполнения решений
- В) соподчиненность подразделений структуры
- Г) последовательность постановки и достижения цели
- Д) распределение полномочий между подразделениями

**31. Организация как процесс – это совокупность действий, ведущих**

**к:**

- А) достижению цели
- Б) образованию взаимосвязей между частями целого
- В) развитию и совершенствованию частей целого
- Г) ранжированию целей, стоящих перед частями целого
- Д) последовательному преобразованию частей целого

**32. Знаковые системы – это системы, элементами которых являются:**

- А) понятия
- Б) люди
- В) реально существующие объекты
- Г) массивы информации
- Д) термины

**ТЕМА 6. Организационная культура и управление организационной коммуникацией.**

**33. Обобщающим показателем организационной культуры является:**

- А) стиль руководства
- Б) микроклимат, царящий в организации

- В) дизайн помещения
- Г) имидж
- Д) манера работы с клиентами

**34. В процессе развития конфликта не является естественным явлением:**

- А) состояние невосприимчивости
- Б) столкновение
- В) поляризация
- Г) антагонизм
- Д) все явления

**35. В чем заключается основная идея классической теории мотивации?**

- А) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе
- Б) деньги – единственный мотивирующий фактор в работе
- В) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе
- Г) мотивирует стремление к расширению масштаба контроля;
- Д) человека мотивируют потребности высших уровней.

**36. Маслоу расположил потребности в следующей последовательности:**

- А) физиологические, потребности в безопасности, социальные, уважения,
- Б) самосовершенствования;
- Б) потребности в безопасности, физиологические, социальные, самосовершенствования, уважения;
- В) социальные, физиологические, потребности в безопасности, уважения, самосовершенствования;
- Г) самосовершенствования, социальные, потребности в безопасности, физиологические, уважения;
- Д) социальные, потребности в безопасности, физиологические уважения, самосовершенствования.

**37.«Организационное поведение» - это**

- А) Комплексная научная дисциплина, которая изучает закономерности правила функционирования организаций, групп и отдельных людей внутри них;
- Б) Реальное поведение организации в социальной, технологической и экологической среде, ее функционирование, взаимоотношения с другими организациями и отдельными людьми;
- В) Наука об индивидуальных и групповых законах жизни и деятельности людей, объединенных организацией;
- Г) верны все ответы.

### **38. Что лежит в основе любого конфликта?**

- А) Противоречие;
- Б) Негативный настрой оппонентов друг к другу;
- В) Стремление человека улучшить свое положение;
- Г) Нежелание одного из оппонентов признавать свою неправоту.

### **3.2 Методические рекомендации по написанию рефератов.**

В течение семестра Вам будет предложено выполнить самостоятельные домашние задания в реферативной форме. Темы *домашних заданий-рефератов* представлены ниже:

1. Роль суеверий в межличностных коммуникациях.
2. Приметы и их роль в межличностном взаимодействии.
3. Стили взаимодействий и характер отношений.
4. Феномен моды в межличностных коммуникациях.
5. Скандалы: сущность, цели, средства и способы противодействия.
6. Феномен сплетен: функции и последствия.
7. Межличностное взаимодействие покупателя и продавца.
8. Межличностное взаимодействие врача и пациента.
9. Возрастные различия в межличностном взаимодействии.
10. Половые различия в межличностном взаимодействии.
11. Феномен лести в межличностных коммуникациях.
12. Доверительность в межличностных коммуникациях.
13. Власть и властность в межличностном взаимодействии.
14. Критика в межличностных коммуникациях.
15. Лживость в межличностных коммуникациях.
16. Хвастливость в межличностном взаимодействии.
17. Застенчивость и робость субъектов в межличностном взаимодействии.
18. Феномен отшельничества.
19. Вера и межличностное взаимодействие.
20. Личностные защиты как регулятор межличностных коммуникаций.
21. Межгрупповые конфликты и способы их преодоления. Особенности коммуникаций между группами болельщиков, религиозными объединениями, политическими партиями, фракциями парламентов, организованными преступными группировками, диаспорами.
22. Стили организационного поведения.
23. Определение стимулов и антистимулов персонала.
24. Поведение руководителя группы.
25. Формирование управленческих команд.
26. Цели и виды коммуникаций
27. Виды информации и виды коммуникации.
28. Соответствие индивидуальных особенностей человека профессии

менеджера.

29. Социально-психологический климат в коллективе.
30. Коммуникативность и адаптация работника в коллективе.
31. Авторитет работника в коллективе.
32. Эффективность руководства.
33. Влияние социально-демографических факторов на состав трудового коллектива.
34. Стратегии борьбы с деструктивными конфликтами.
35. Формальные и неформальные лидеры в коллективе.
36. Принципы самоконтроля в общении.
37. Деловой и бюрократический стили руководства.
38. Либеральный, демократический, авторитарный стили руководства.
39. Особенности мотивации работника в трудовом коллективе.
40. Факторы, формирующие поведение личности в организации.
41. Управленческая культура руководителя.
42. Управление процессом принятия решений.
43. Традиционное лидерство и лидерство нового типа.
44. Сущность мотивации персонала.

### **Требования к оформлению рефератов**

*Общие требования к оформлению рефератов.*

ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.

Общий объём работы – 15-30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. Титульный лист оформляется по **указанному образцу**.

В тексте должны композиционно выделяться структурные части работы, отражающие суть исследования: введение, основная часть и заключение, а также заголовки и подзаголовки.

*Целью* реферативной работы является приобретение навыков работы с литературой, обобщения литературных источников и практического материала по теме, способности грамотно излагать вопросы темы, делать выводы.

*Реферат должен содержать:*

- титульный лист,
- оглавление,
- введение,
- основную часть (разделы, части),
- выводы (заключительная часть),
- приложения,
- пронумерованный список использованной литературы (не менее 2-х источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания.

В начале реферата должно быть *оглавление*, в котором указываются номера страниц по отдельным главам.

Во *введении* следует отразить место рассматриваемого вопроса в естественнонаучной проблематике, его теоретическое и прикладное значение. (Обосновать выбор данной темы, коротко рассказать о том, почему именно она заинтересовала автора).

*Основная часть* должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно, желательно своими словами. В тексте должны быть ссылки на использованную литературу. При дословном воспроизведении материала каждая цитата должна иметь ссылку на соответствующую позицию в списке использованной литературы с указанием номеров страниц, например /12, с.56/ или "В работе [11] рассмотрены...." Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

*I глава.* Вступительная часть. Это короткая глава должна содержать несколько вступительных абзацев, непосредственно вводящих в тему реферата.

*II глава.* Основная научная часть реферата. Здесь в логической последовательности излагается материал по теме реферата. Эту главу целесообразно разбить на подпункты - 2.1., 2.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

Все *сноски и подстрочные примечания* располагаются на той же странице, к которой они относятся.

*Оформление цитат.* Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

*Оформление перечислений.* Текст всех элементов перечисления должен быть грамматически подчинен основной вводной фразе, которая предшествует перечислению.

*Оформление ссылок на рисунки.* Для наглядности изложения желательно сопровождать текст рисунками. В последнем случае на рисунки в тексте должны быть соответствующие ссылки. Все иллюстрации в реферате должны быть пронумерованы. Нумерация должна быть сквозной, то есть через всю работу. Если иллюстрация в работе единственная, то она не нумеруется.

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в реферате. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка, например "№", например: "рис.3", "табл.4", "с.34", "гл.2". "см. рисунок 5" или "график...приведен на рисунке 2". Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например "из рисунка видно, что...", "таблица показывает, что..." и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде приложения к работе.

*Оформление таблиц.* Все таблицы, если их несколько, нумеруют арабскими цифрами в пределах всего текста. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись "Таблица..." с указанием порядкового номера таблицы (например "Таблица 4") без значка № перед цифрой и точки после

нее. Если в тексте реферата только одна таблица, то номер ей не присваивается и слово "таблица" не пишут. Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы без точки на конце.

*Выводы (заключительная часть)* должны содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений, а также наиболее проблемных, разработанных на уровне гипотез, важность рассмотренной проблемы с точки зрения практического приложения, мировоззрения, этики и т.п.

В этой части автор подводит итог работы, делает краткий анализ и формулирует выводы.

Примерный объем реферата составляет 15-20 страниц машинописного текста.

В конце работы прилагается *список используемой литературы*. Литературные источники следует располагать в следующем порядке:

- энциклопедии, справочники;
- книги по теме реферата (фамилии и инициалы автора, название книги без кавычек, место издания, название издательства, год издания, номер (номера) страницы);
- газетно-журнальные статьи (название статьи, название журнала, год издания, номер издания, номер страницы).

*Формат.* Реферат должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое - 30 мм, верхнее, и нижнее, левое - 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту.

Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа, который не обозначается цифрой. В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Примеры оформления сносок приводятся ниже. Расстояние между названием главы (подраздела) и текстом должно быть равно 2,5 интервалам. Однако расстояние между подзаголовком и последующим текстом должно быть 2 интервала, а интервал между строками самого текста - 1,5. Размер шрифта для названия главы - 16 (полужирный), подзаголовок - 14 (полужирный), текста работы - 14. Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчёркиваются. Абзацы начинаются с новой строки и печатаются с отступом в 1,25 сантиметра. Оглавление (содержание) должно быть помещено в начале работы.

*Заголовки.* Заголовки разделов и подразделов следует печатать на отдельной строке с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, например: ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Выравнивание по центру или по левому краю. Отбивка: перед

заголовком - 12 пунктов, после - 6 пунктов. Расстояние между названием главы и последующим текстом должно быть равно двум междустрочным интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Расстояния между строками заголовка принимают таким же, как и в тексте. Подчеркивать заголовки и переносить слова в заголовке не допускается.

*Нумерация.* Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту (титульный лист и оглавление включают в общую нумерацию). На титульном листе номер не проставляют. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

*Титульный лист.* В верхней части титульного листа пишется, в какой организации выполняется работа, далее буквами увеличенного кегля указывается тип («Реферат») и тема работы, ниже в правой половине листа — информация, кто выполнил и кто проверяет работу. В центре нижней части титульного листа пишется город и год выполнения.

#### *Библиография*

Библиографические ссылки в тексте реферата оформляются в виде номера источника в квадратных скобках. Библиографическое описание (в списке источников) состоит из следующих элементов:

- основного заглавия;
- обозначения материала, заключенного в квадратные скобки;
- сведений, относящихся к заглавию, отделенных двоеточием;
- сведений об ответственности, отделенных наклонной чертой;
- при ссылке на статью из сборника или периодического издания - сведений о документе, в котором помещена составная часть, отделенных двумя наклонными чертами с пробелами до и после них;
- места издания, отделенного точкой и тире;
- имени издателя, отделенного двоеточием;
- даты издания, отделенной запятой.
- Примеры (см. Примечание).

#### ПРИМЕЧАНИЕ

Список элементов библиографической записи сокращен

#### **Книга, имеющая не более трех авторов:**

Андреев, А.А. Дистанционное обучение: сущность, технология организация: учеб. для вузов / А.А. Андреев, В.И. Солдаткин. – М.: Изд-во НИИДО, 1999.

#### **Книга с четырьмя и более авторами, сборник и т. п.:**

Педагогика профессионального образования: Учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Белозерцев Е.П. [и др.]. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

#### **Статья из сборника:**

Дистанционное образование / Н. В. Шишова [и др.] // Проблемы информатизации высшей школы. Бюллетень. - 1995. - № 3. - С. 347-366.

### **Статья из журнала:**

Иудин А.М. Студенты России и Канады (сходство и различие жизненных установок) / А.М. Иудин // Высшее образование в России. - 1995. - № 4. - С. 5-12.

### **Электронное издание:**

Соколов, Евгений Александрович Проблемно-модульное обучение. [Электронный ресурс] / Соколов Е.А. - Версия 2.0. — М.: Formoza, 2010.

### **Интернет-ресурс:**

Степанова И.Ю. Становление профессионального потенциала педагога в процессе подготовки./ И.Ю. Степанова // Педагогика 20 век. – (<http://znanium.com/bookread.php?book=441978>) .

## **3.3 Перечень вопросов для проведения зачета**

1. Понятие о межличностных коммуникациях.
2. Психоаналитические концепции общения.
3. Бихевиористские концепции общения.
4. Интеракционистские теории общения.
5. Гуманистические теории межличностного взаимодействия.
6. Субъекты межличностного взаимодействия.
7. Ситуация межличностного взаимодействия.
8. Содержание межличностного взаимодействия.
9. Каналы опосредованного межличностного взаимодействия.
10. Подражание и заражение в межличностных коммуникациях.
11. Внушение в межличностных коммуникациях.
12. Убеждение в межличностных коммуникациях.
13. Психология и технология спора.
14. Информирование и дезинформирование в межличностном взаимодействии.
15. Манипулирование в межличностных коммуникациях.
16. Цель и результат межличностного взаимодействия.
17. Стадии межличностных отношений.
18. Психологические механизмы симпатии.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Конфликты в межличностных коммуникациях.
21. Межгрупповые конфликты и способы их преодоления. Особенности коммуникаций между группами болельщиков, религиозными объединениями, политическими партиями, фракциями парламентов, организованными преступными группировками, диаспорами.
22. Ролевое поведение человека в организации.
23. Методы изучения личности в организации.
24. Понятие группы и группового поведения человека в организации.
25. Факторы группового поведения. Процессы групповой динамики.
26. Формирование сплоченной группы.
27. Методы изучения и анализа сплоченной группы.

28. Формирование групп как управленческих команд.  
 29. Мотивация социального поведения работника.  
 30. Техники предотвращения или создания конфликтов в ходе управления  
 противоречиями в организационной коммуникации.

## РАЗДЕЛ 4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### 4.1 Критерии постановки зачета

«Зачтено» по дисциплине «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» выставляется по итогам проведенного текущего контроля и при выполнении заданий всех практических и лекционных занятий, докладов и самостоятельной работы обучающихся. Решающим фактором при выставлении зачета является успешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний обучающегося по изучаемому курсу.

«Незачтено» по дисциплине «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» выставляется, если обучающийся не выполняет задания практических и лекционных занятий, а также текущего контроля и самостоятельной работы. Решающим фактором при выставлении оценки «не зачтено» является безуспешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний обучающегося по изучаемому курсу.

### 4.2 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры
«хорошо»	выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала
«неудовлетворительно»	выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

### 4.3 Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» выставляется, если работа обучающегося написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована. В работе присутствуют ссылки на

психологическую литературу, примеры из трудовой деятельности, мнения известных учёных в данной области. Обучающийся работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если работа обучающегося написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована. В работе присутствуют психологическую литературу, примеры из трудовой деятельности, мнения известных учёных в данной области.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения учёных, не трактовал психологическую литературу, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

#### 4.4 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый (удовлетворительно)	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55 % баллов за задания теста.
Продвинутый (хорошо)	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий (отлично)	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Цели и задачи изучения дисциплины «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций».....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций».....	5
РАЗДЕЛ 1. Содержание разделов учебной дисциплины.....	7
РАЗДЕЛ 2. Рекомендации по самостоятельному изучению курса «Построение межличностных, групповых и организационных коммуникаций» .....	7
2.1 Роль самостоятельной работы обучающихся в образовательном процессе.....	7
2.2 Организация и формы самостоятельной работы.....	9
2.3. Темы для самостоятельного изучения.....	12
2.4. Условия эффективности самостоятельной работы обучающихся... ..	20
РАЗДЕЛ 3. Практикум.....	21
3.1 Тестовые задания.....	21
3.2 Методические рекомендации по написанию рефератов.....	28
3.3 Перечень вопросов к зачету.....	33
РАЗДЕЛ 4. Критерии оценки.....	34
4.1 Критерии постановки зачета.....	34
4.2 Критерии оценки устного опроса.....	34
4.3 Критерии оценки реферата.....	34
4.4 Критерии оценки тестов.....	35