

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций" БЗ.ДВ.6

Направление подготовки: 031600.62 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т.

Рецензент(ы):

Тайсина Э.А., Воржецов А.Г.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 941865216

Казань

2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Сидельникова Т.Т. Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций, Tatiana.Sidelnikova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основная цель курса - формирование у студентов системы знаний теории деловых и неформальных коммуникаций, а также коммуникативной компетентности как психологической готовности и умения планировать и осуществлять эффективные коммуникативные действия, прежде всего речевое воздействие, с использованием имеющихся внутренних и внешних ресурсов.

Задачами дисциплины являются:

- формирование понимания социально-психологических и технологических основ общения в формальной и неформальной коммуникациях,
- ознакомление студентов с интерактивной стороной межличностного и индивидуально-группового общения,
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров).
- формирование основ понимания этики делового общения
- ознакомление с основами делового этикета.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 031600.62 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б.1.ДВ4 Цикл гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и относится к дисциплине по выбору ". Осваивается на втором курсе (3 семестр).

Курс (Тренинг) "Технологии эффективных коммуникаций" является теоретико - прикладным по своему характеру и базируется на знаниях, полученных в курсах предшествующих гуманитарных и специальных дисциплин, в том числе: "Основы теории коммуникаций", "Психология массовой коммуникации". Особенностью курса является ярко выраженная прагматическая направленность на формирование и развитие коммуникабельности, коммуникативной культуры студентов, получающих подготовку по специальности "Связи с общественностью".

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства
ПК-12 (профессиональные компетенции)	способностью реализовывать знания в области рекламы и связей с общественностью как сферы профессиональной деятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-13 (профессиональные компетенции)	владением навыками работы в отделе рекламы, маркетинговом отделе, отделе по связям с общественностью, в рекламном агентстве

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- природу и сущность феномена общения;
- теоретические основы делового и неформального коммуникационного процесса
- основные технологии и формы делового общения,
- способы установления и поддержания контактов;
- причины существования барьеров общения и приемы их преодоления;
- основные виды публичных выступлений и процедуры их создания;
- приемы работы с различными типами аудитории;
- способы привлечения и удержания внимания;
- причины существования боязни публичных выступлений и способы их преодоления.

2. должен уметь:

- использовать основные технологии и формы делового общения,
- применять техники саморегуляции для создания и поддержания ресурсного состояния;
- анализировать параметры субъектов взаимодействия и выстраивать грамотную стратегию поведения;
- анализировать коллизии деловой и личной жизни с позиций бес конфликтного взаимодействия

3. должен владеть:

- основными приемами установления и поддержания контактов с различными субъектами общения (публичное взаимодействие, межличностное общение);
- консенсусными технологиями во взаимодействии субъектов общения;
- основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета
- профессиональными навыками в области эффективных коммуникаций
- приемами обеспечения делового общения с использованием электронных средств коммуникации

применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

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

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)	3	1-18	0	6	0	
2.	Тема 2. Характеристики делового общения	3	1-18	0	6	0	
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	3	1-18	0	6	0	тестирование
4.	Тема 4. Технологии делового взаимодействия	3	1-18	0	6	0	
5.	Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
6.	Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	3	1-18	0	6	0	тестирование
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций	3	1-18	0	6	0	
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	3	1-18	0	6	0	презентация эссе
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			0	54	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)

практическое занятие (6 часа(ов)):

Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Деловое общение и его специфика. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век ?антропологической философии?. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Цели общения. Структурные компоненты, функции и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Виды общения: интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Коммуникационный процесс. Коммуникативная компетентность. Технологическая детерминированность процесса общения.

Тема 2. Характеристики делового общения

практическое занятие (6 часа(ов)):

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения ?сверху-вниз?, ?по горизонтали?. Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью.

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

практическое занятие (6 часа(ов)):

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. ?Избегание?, ?авторитетность? как способы контрсуггестии. ?Непонимание? как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: ?проекция?, ?эхо?, ?вера в первый взгляд?. Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. ?Эффекты? межличностного восприятия (гало - эффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. ?Ролевое? взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении (?родитель?, ?взрослый? и ?дитя?). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

практическое занятие (6 часа(ов)):

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эфффекта речевого воздействия. Риторические приемы ?убеждающей коммуникации?. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий?). Правила оформления деловых посланий. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

практическое занятие (6 часа(ов)):

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, ?сглаживание?, компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Этические основы рекламной деятельности. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

практическое занятие (6 часа(ов)):

Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

практическое занятие (6 часа(ов)):

Понятие культуры общения. ?Технология? позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т. д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения	3	1-18	подготовка к тестированию	10	тестирование
7.	Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	3	1-18	подготовка к тестированию	10	тестирование
9.	Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий	3	1-18	подготовка к презентации	14	презентация
				подготовка к эссе	20	эссе
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

5. Образовательные технологии

Коммуникативный тренинг, в формате которого проходит изучение курса, ориентирован на развитие эффективных базовых компетенций, включающих умения.

- понимать свои интересы и выражать собственную позицию;
- понимать позицию партнера по общению;
- разбираться в особенностях коммуникативной ситуации;
- говорить и уметь слушать.

Тренинг проходит в режиме "погружение" и предполагает поддержание различными видами психологической разгрузки следующие виды работ:

- тестирование;
- модификации мозговой атаки;
- проблемная дискуссия;
- модерация (работа в "малых группах");
- ролевые игры;
- письменный анализ различных точек зрения на одну и ту же проблему, формулирование и аргументация собственной точки зрения;
- создание алгоритма коммуникативных ситуаций;
- составление структурно-логических схем
- визуализация проблемы - перевод текстового материала в иную знаковую систему
- подготовка демонстрация презентационных материалов по темам курса "Технологии эффективных коммуникаций".

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Аудиторных занятий (практические занятия в формате тренинга)

Тема 2. Характеристики делового общения

Тема 3. Социально-психологические аспекты делового общения

тестирование , примерные вопросы:

Тестирование по пройденным темам 1. Методологические характеристики метода ?Метаплан?
2. Этапы организации обсуждения. 3. Достоинства и недостатки метода ?Метаплан?. 4.

Обсуждение в режиме метода ?Метаплан? одной из ?поля проблем?, собранных предварительно в ходе индивидуально-коллективной работы

Тема 4. Технологии делового взаимодействия

Тема 5. Стратегии устных деловых коммуникаций

Тема 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Тема 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

тестирование , примерные вопросы:

Тестирование по пройденным темам 1. Преимущества двусторонней аргументации. 2. Высокая полемическая культура оппонентов как предпосылка эффективности применения метода ?ЗА?
- ?Против?. 3. Этапы обсуждения проблемы. 4. Обсуждение в режиме ?За? ?Против? одной из ?поля проблем?, предварительно собранных в ходе индивидуально-коллективной работы.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций

Тема 9. Этикет и протокол официальных мероприятий

презентация , примерные вопросы:

Презентация по тематике итогового эссе 1. Сферы целесообразности применения метода ?утопических игр?. 2. Экологичность классификации идей по ?трем корзинам? как преимущество метода ?утопических игр?. 3. Обсуждение в режиме ?утопических игр? одной из ?поля проблем?, предварительно собранных в ходе индивидуально-коллективной работы.

эссе , примерные темы:

Эссе, направленные на развитие творческого, самостоятельного мышления. 1. Методологические принципы метода синектики. 2. Перспективность применения метода синектики при обсуждении проблем специалистами разного профиля. 3.Преимущества и ограничения метода синектики. 4.Обсуждение с использованием метода синектики одной из ?поля проблем?, предварительно собранных в ходе индивидуально-коллективной работы.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Тест креативности Торранса

Психодиагностика психолога в школе - Диагностика интеллектуального развития

Краткий тест. Фигурная форма.

Сокращенный вариант изобразительной (фигурной) батареи теста креативности П. Торранса представляет собой задание "Закончи рисунок".

Задание "Закончи рисунок" представляет собой второй субтест фигурной батареи тестов творческого мышления П. Торранса.

Тест может быть использован для исследования творческой одаренности детей, начиная с дошкольного возраста (5-6 лет) и до выпускных классов школы (17 - 18 лет). Ответы на задания этих тестов испытуемые должны дать в виде рисунков и подписей к ним. Если дети не умеют писать или пишут очень медленно, экспериментатор или его ассистенты должны помочь им подписать рисунки. При этом необходимо в точности следовать замыслу ребенка.

Подготовка к тестированию. Перед предъявлением теста экспериментатор должен полностью прочитать инструкцию и тщательно продумать все аспекты работы. Тесты не допускают никаких изменений и допознаний, так как это меняет надежность и валидность тестовых показателей.

Необходимо избегать употребления слов "тест", "экзамен", "проверка" во всех объяснениях и инструкциях. Если возникает необходимость, то рекомендуется употреблять слова: упражнения, рисунки, картинки и т.д . Во время тестирования недопустимо создание тревожной и напряженной обстановки экзамена, проверки, соперничества. Напротив, следует стремиться к созданию дружелюбной и спокойной атмосферы теплоты, уюта, доверия, поощрения воображения и любознательности детей, стимулирования поиска альтернативных ответов. Тестирование должно проходить в виде увлекательной игры. Это очень важно для достижения надежных и объективных результатов.

Необходимо обеспечить всех учащихся тестовыми заданиями, карандашами или ручками. Все лишнее должно быть убрано. Экспериментатору необходимо иметь инструкцию, образец теста, а также часы или секундомер.

Не следует проводить одновременное тестирование в больших группах учащихся.

Оптимальный размер группы - это 15 ? 35 человек, т.е. не более одного класса.

Для младших детей размер групп следует уменьшить до 5 ? 10 человек, а для дошкольников предпочтительней проводить индивидуальное тестирование. При тестировании ребенок должен сидеть за столом один или с ассистентом экспериментатора.

Время выполнения теста ? 10 минут. Вместе с подготовкой, чтением инструкций, раздачей листов и т. д. для тестирования необходимо отвести 15 ? 20 минут.

При тестировании дошкольников и младших школьников экспериментаторы должны иметь достаточное количество ассистентов для помощи в оформлении подписей к рисункам.

Прежде чем раздавать листы с заданиями, экспериментатор должен объяснить детям, что они будут делать, вызвать у них интерес к заданиям и создать мотивацию к их выполнению.

Для этого можно использовать следующий текст, допускающий различные модификации в зависимости от конкретных условий:

"Ребята! Мне кажется, что вы получите большое удовольствие от предстоящей вам работы. Эта работа поможет нам узнать, насколько хорошо вы умеете выдумывать новое и решать разные проблемы. Вам потребуется все ваше воображение и умение думать. Я надеюсь, что вы дадите простор своему воображению и вам это понравится".

Если фигурный тест требуется провести повторно, то объяснить это учащимся можно следующим образом:

"Мы хотим узнать, как изменились ваши способности придумывать новое, ваше воображение и умение решать проблемы. Вы знаете, что мы измеряем свой рост и вес через определенные промежутки времени, чтобы узнать, насколько мы выросли и поправились. То же самое мы делаем, чтобы узнать, как изменились ваши способности. Очень важно, чтобы это было точное измерение, поэтому постарайтесь показать все, на что вы способны".

Инструкции к тестовым заданиям. После предварительной инструкции следует раздать листы с заданиями и проследить, чтобы каждый испытуемый указал фамилию, имя и дату в соответствующей графе. Дошкольникам и младшим школьникам нужно помочь в указании этих сведений. В этом случае будет лучше, если вы внесете данные заранее и раздадите детям листы с уже заполненными графами.

После этих приготовлений можно приступить к чтению следующей инструкции:

"Вам предстоит выполнить увлекательные задания. Все они потребуют от вас воображения, чтобы придумать новые идеи и скомбинировать их различным образом. При выполнении каждого задания старайтесь придумать что-то новое и необычное, чего никто больше из вашей группы (класса) не сможет придумать. Постарайтесь затем дополнить и достроить вашу идею так, чтобы получился интереснейший рассказ-картинка.

Время выполнения задания ограничено, поэтому старайтесь его хорошо использовать. Работайте быстро, но не торопитесь. Если у вас возникнут вопросы, молча поднимите руку - и я подойду к вам и дам необходимые разъяснения".

Задание теста формулируется следующим образом:

"На этих двух страницах нарисованы незаконченные фигуры. Если вы добавите к ним дополнительные линии, у вас получатся интересные предметы или сюжетные картинки. На выполнение этого задания отводится 10 минут.

Постарайтесь придумать такую картинку или историю, которую никто другой не сможет придумать. Сделайте ее полной и интересной, добавляйте к ней новые идеи. Придумайте интересное название для каждой картинки и напишите его внизу под картинкой".

Если учащиеся волнуются, что они не успевают закончить задание вовремя, успокойте их, сказав им следующее:

"Вы все работаете по-разному. Некоторые успевают нарисовать все рисунки очень быстро, а затем возвращаются к ним и добавляют какие-то детали. Другие успевают нарисовать лишь несколько, но из каждого рисунка создают очень сложные рассказы. Продолжайте работать так, как вам больше нравится, как вам удобнее".

Эту инструкцию необходимо предъявлять строго по тексту, не допуская никаких изменений. Даже небольшие модификации инструкции требуют повторной стандартизации и валидации теста.

Если дети не зададут после инструкции вопросы, можно приступать к выполнению задания. Если инструкция вызовет вопросы, постарайтесь ответить на них повторением инструкции более понятными для них словами. Избегайте давать примеры или иллюстрации возможных ответов-образцов! Это приводит к уменьшению оригинальности и, в некоторых случаях, общего количества ответов. Стремитесь поддерживать доброжелательные, теплые и непринужденные отношения с детьми.

Хотя в инструкциях указано, что задания включают две страницы, некоторые дети упускают этот факт из виду и не обнаруживают вторую страницу. Поэтому следует специально напомнить детям о второй странице с заданиями. Необходимо очень внимательно следить за временем, используя секундомер.

По истечении 10 минут выполнение заданий прекращается, и листы быстро собираются. Если дети не смогли написать названия к своим рисункам, выясните у них эти названия сразу же после тестирования. Иначе вы не сможете их надежно оценить.

Для этого удобно иметь несколько ассистентов, что особенно важно при тестировании младших школьников и дошкольников.

Измерения и обработка результатов. Важным условием высокой надежности теста является внимательное изучение указателя оценки тестовых показателей и использование приведенных стандартов как основы для суждений.

Процедуры измерения.

1. Прочитать руководство. Вы должны четко осознавать концепцию творческого мышления П. Торранса: содержание показателей беглости, гибкости, оригинальности и тщательности разработки идей как характеристик этого процесса.

2. Сначала следует определить, стоит ли ответ засчитывать, т.е. релевантен ли он заданию. Те ответы, которые не соответствуют заданиям, не учитываются. Нерелевантными считаются ответы, в которых не выполнено основное условие задания - использовать исходный элемент. Это те ответы, в которых рисунок испытуемого никак не связан с незавершёнными фигурами.

3. Обработка ответов. Каждую релевантную идею (т. е. рисунок, включающий в себя исходный элемент) следует отнести к одной из 83 категорий ответов. Используя эти списки, определите номера категорий ответов и баллы за их оригинальность. Запишите их в соответствующих графах.

Если оригинальность ответов оценивается 0 или 1 баллом, категория ответов может быть определена по списку 1. В этот список вошли наименее оригинальные ответы для каждой из фигур теста. Для более оригинальных ответов (с оригинальностью 2 балла) составлен список ♦ 2. В этом списке собраны категории, общие для всех фигур теста.

Затем определяются баллы за разработанность каждого ответа, которые заносятся в графу, отведенную для этих показателей выполнения задания. Показатели категорий оригинальности и разработанности ответов записываются на бланке, в строке, соответствующей номеру рисунка. Там же записываются пропуски (отсутствие) ответов.

Показатель беглости для теста может быть получен прямо из номера последнего ответа, если не было пропусков или нерелевантных ответов. В противном случае следует сосчитать общее количество учтенных ответов и записать это число в соответствующей графе. Чтобы определить показатель гибкости, зачеркните повторяющиеся номера категорий ответов и сосчитайте оставшиеся. Суммарный балл за оригинальность определяется сложением всех без исключения баллов в этой колонке. Аналогичным образом определяется суммарный показатель разработанности ответов.

Проверка надежности измерений. Время от времени рекомендуется сопоставлять данные собственной обработки тестов с данными обработки тех же тестов более опытным экспериментатором. Все несоответствия должны быть выявлены и обсуждены. Рекомендуется рассчитать коэффициенты корреляции между показателями, полученными двумя исследователями при обработке 20 - 40 протоколов. Другим способом проверки надежности может служить повторная обработка экспериментальных материалов одним и тем же исследователем через одну или несколько недель. При использовании бланков для обработки эти виды контроля займут не много времени.

Указатель оценки теста. В указатель включены данные, полученные на 500 учащихся школ г. Москвы в 1994 г. Возраст испытуемых - от 6 до 17 лет.

Беглость. Этот показатель определяется подсчетом числа завершенных фигур. Максимальный балл равен 10.

Гибкость. Этот показатель определяется числом различных категорий ответов. Для определения категории могут использоваться как сами рисунки, так и их названия (что иногда не совпадает). Далее приведен список ♦ 2, включающий 99 % ответов. Для тех ответов, которые не могут быть включены ни в одну из категорий этого списка, следует применять новые категории с обозначением их "X1", "X2" и т. д. Однако это требуется очень редко.

Категории ответов, оцениваемых 0 или 1 баллом за оригинальность, значительно удобнее определять по списку ♦ 1 отдельно для каждой стимульной фигуры.

Оригинальность. Максимальная оценка равна 2 баллам для неочевидных ответов с частотой менее 2%, минимальная ? 0 баллов для ответов с частотой 5 % и более, а 1 балл засчитывается за ответы, встречающиеся в 2 ? 4,9 % случаев. Данные об оценке категории и оригинальности ответа приведены в списке ♦ 1 для каждой фигуры в отдельности. Поэтому интерпретацию результатов целесообразно начинать, используя этот список.

Премиальные баллы за оригинальность ответов, в которых испытуемый объединяет несколько исходных фигур в единый рисунок. Торранс считает это проявлением высокого уровня творческих способностей, поскольку такие ответы довольно редки. Торранс считает необходимым присуждать дополнительные баллы за оригинальность за объединение в блоки исходных фигур: объединение двух рисунков ? 2 балла; объединение 3?5 рисунков ? 5 баллов; объединение 6 ? 10 рисунков ? 10 баллов. Эти премиальные баллы добавляются к общей сумме баллов за оригинальность по всему заданию.

Разработанность. При оценке тщательности разработки ответов баллы даются за каждую значимую деталь (идею), дополняющую исходную стимульную фигуру, как в границах ее контура, так и за ее пределами. При этом, однако, основной, простейший ответ должен быть значимым, иначе его разработанность не оценивается.

Один балл дается за:

1. каждую существенную деталь общего ответа. При этом каждый класс деталей оценивается один раз и при повторении не учитывается. Каждая дополнительная деталь отмечается точкой или крестиком один раз;
2. цвет, если он дополняет основную идею ответа;
3. специальную штриховку (но не за каждую линию, а за общую идею);
4. тени, объем, цвет;
5. украшение, если оно имеет смысл само по себе;
6. каждую вариацию оформления (кроме чисто количественных повторений), значимую по отношению к основному ответу. Например, одинаковые предметы разного размера могут передавать идею пространства;
7. поворот рисунка на 90- и более, необычность ракурса (вид изнутри, например), выход за рамки задания большей части рисунка;

- каждую подробность в названии сверх необходимого минимума. Если линия разделяет рисунок на две значимые части, подсчитывают баллы в обеих частях рисунка и суммируют их. Если линия обозначает определенный предмет - шов, пояс, шарф и т. д., то она оценивается 1 баллом.

СТИМУЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Фамилия..... Имя..... Дата?????...

Закончи рисунок

На этих двух страницах нарисованы незаконченные фигурки. Если ты добавишь к ним дополнительные линии, у тебя получатся интересные предметы или сюжетные картинки.

На выполнение этого задания отводится 10 минут. Постарайся придумать такую картинку или историю, которую никто другой не сможет придумать. Сделай ее полной и интересной, добавляй к ней новые идеи.

Придумай интересное название для каждой картинке и напиши его внизу под картинкой.

Стимульный материал и пример подсчета баллов за разработанность ответов теста креативности Торранса.

Интерпретация результатов тестирования.

1. Беглость, или продуктивность. Этот показатель не является специфическим для творческого мышления и полезен прежде всего тем, что позволяет понять другие показатели КТТМ. Данные показывают (см. таблицу 1), что большинство детей 1-8 классов выполняют от семи до десяти заданий, а старшеклассники - от восьми до десяти заданий. Минимальное количество выполненных заданий (менее пяти) встречается чаще всего у подростков (5 ? 8 классы).

2. Гибкость. Этот показатель оценивает разнообразие идей и стратегий, способность переходить от одного аспекта к другому. Иногда этот показатель полезно соотнести с показателем беглости или даже вычислить индекс путем деления показателя гибкости на показатель беглости и умножения на 100 %. Напомним, что если испытуемый имеет низкий показатель гибкости, то это свидетельствует о ригидности его мышления, низком уровне информированности, ограниченности интеллектуального потенциала и (или) низкой мотивации.

3. Оригинальность. Этот показатель характеризует способность выдвигать идеи, отличающиеся от очевидных, общеизвестных, общепринятых, банальных или твердо установленных. Тот, кто получает высокие значения этого показателя, обычно характеризуется высокой интеллектуальной активностью и неконформностью. Оригинальность решений предполагает способность избегать легких, очевидных и неинтересных ответов. Как и гибкость, оригинальность можно анализировать в соотношении с беглостью с помощью индекса, вычисляемого описанным выше способом.

4. Разработанность. Высокие значения этого показателя характерны для учащихся с высокой успеваемостью, способных к изобретательской и конструктивной деятельности. Низкие - для отстающих, недисциплинированных и нерадивых учащихся. Показатель разработанности ответов отражает как бы другой тип беглости мышления и в определенных ситуациях может быть как преимуществом, так и ограничением, в зависимости от того, как это качество проявляется.

Вопросы к зачету

1. Специфика коммуникаций в деловом и неформальном общении.
2. Коммуникативные барьеры в деятельности специалиста по связям с общественностью
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Коммуникативная компетентность и интернет.
6. Невербальные средства коммуникации в деятельности специалиста по связям с общественностью.
7. Ведущая роль вербальной коммуникации в процессе общения: заблуждение или факт?
8. Эффективные технологии взаимодействия в коммуникации
9. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
10. Требования к культуре деловой речи.
11. Психологические аспекты делового общения.
12. Общие этические принципы и нормы делового общения.
13. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
14. Критика в деловой коммуникации.
15. Compliments в деловой коммуникации.
16. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
17. Манера общения как визитная карточка специалиста по связям с общественностью.
18. Проблема "эмоционального выгорания" специалистов, работающих в сферах повышенной речевой ответственности.
19. Что такое "конгруэнтность", "эмпатия", "сензитивность"?
20. Словесная импровизация как "высший пилотаж" в публичной коммуникации.
21. Способы создания импровизационной речи.
22. Полемика как форма диалога.
23. "Полемический кодекс" чести.
24. Этикет и протокол публичных мероприятий.
25. Программа саморазвития коммуникативной компетентности специалиста по связям с общественностью: ориентиры, критерии оценки.

7.1. Основная литература:

1. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 368 с. - ISBN 978-5-9596-0974-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514885>
2. Фройнд, Дж. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Джеймс Фройнд ; Пер. с англ. ? М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. ? 276 с. - ISBN 978-5-9614-4366-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518833>
3. Рызов И. Подготовка к 'Управленческому Поединку' и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожелезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - ISBN 978-5-4257-0142-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451226>

7.2. Дополнительная литература:

1. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия [Электронный ресурс] / Екатерина Стацевич, Кирилл Гуленков, Ирина Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблицер, 2014. - 150 с. - ISBN 978-5-9614-1959-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=520453>

7.3. Интернет-ресурсы:

- Коммуникативные барьеры - <http://psyera.ru/kommunikativnye-barery-1683.htm>
- Национальные особенности делового общения - <http://www.jobman.ru/html/doc.php?id=1302>
- Национальные особенности делового общения - <http://4students.info/>
- Практикум: ?Оперативное обучение деловому общению? - http://www.psychologos.ru/articles/view/praktikum_operativnoe_obuchenie_delovomu_obscheniyu
- Практикум по деловому общению Учебно-методический комплекс. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. ? М., 2002, Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы ?паблик рилейшнз? - <http://do.gendocs.ru/docs/index-290864.html?page=4>
- Преодоление коммуникативных барьеров в управленческом общении - http://www.elitarium.ru/2007/08/06/preodolenie_barerov_v_obshhenii.html
- Развитие навыка словесной импровизации - http://www.psychologos.ru/articles/view/razvitie_navyka_slovesnoy_improvizacii
- Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. - <http://www.aup.ru/books/m96/>
- Университет риторики, ораторского мастерства - www.orator.biz

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Тренинг "Технологии эффективных коммуникаций"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

- проектор и ноутбук;
- принтер и копировальный аппарат для создания раздаточных материалов;
- ватман и фломастеры для выполнения творческих заданий в малых группах

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 031600.62 "Реклама и связи с общественностью" и профилю подготовки Реклама и связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления .

Автор(ы):

Сидельникова Т.Т. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Тайсина Э.А. _____

Воржецов А.Г. _____

"__" _____ 201__ г.