

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Утверждаю
Декан СПФ

Т. В. Поштарева

«25» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология общения»

Направление подготовки 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) программы Педагогическая психология
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очная, очно-заочная

год начала подготовки – 2021

Разработана

д-р. пед. наук, проф., проф. кафедры СГД
Т.В. Поштарева

Согласована

зав. выпускающей кафедры СГД
Т.В. Поштарева

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «25» мая 2021 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Т.В. Поштарева

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
«25» мая 2021 г.
протокол № 9
Председатель УМК
Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2021 г.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Занятия семинарского типа	6
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.5. Самостоятельная работа	6
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	7
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Профессиональные базы данных	8
8.5. Информационные справочные системы	8
8.6. Интернет-ресурсы	8
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16
Приложение к рабочей программе дисциплины	17
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология общения» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих магистров психологии в ситуациях коммуникации, профессионального и межличностного взаимодействия; обеспечение условий для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Психология общения» изучается в части, формируемой участниками образовательных отношений, - элективные дисциплины (модули) Б.1. ДВ. 2. и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	<i>Научно-исследовательская работа</i>
	<i>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</i>
	<i>Теория и методика преподавания психологических дисциплин</i>

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.	Знать особенности коммуникации и общения, в том числе делового. Уметь вести диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия Владеть навыками ведения диалогического общения

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
Контактная работа (всего)	74	74
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	30	30
из них		
– лекции	30	30
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	42	42
из них		
– семинары (С)	16	16
– практические занятия (ПР)	26	26
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	70	70
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	43	43
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Консультации	0,5	0,5
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		1
Контактная работа (всего)	46	46
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	18	18
из них		
– лекции	18	18
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	26	26
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	16	16
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	98	98
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	71	71
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Консультации	0,5	0,5
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Общение и коммуникация: сходства и различия	<p>Понятие «общение». Виды и функции общения. Особенности общения, его структура. Ролевое поведение в общении. Барьеры в общении: способы преодоления. Виды и процессы манипуляции. Защита от манипуляции. Профилактика манипуляции. Роль общения в личностном и профессиональном развитии человека.</p> <p>Понятие «коммуникация». Особенности и виды коммуникации, их характеристика. Различие терминов «коммуникативные технологии» и «коммуникационные технологии». Коммуникация как конструктивный процесс взаимодействия между людьми. Правила эффективной коммуникации. Средства коммуникации, знаковые системы.</p> <p>Невербальная коммуникация: ее особенности.</p> <p>Речевая коммуникация: ее особенности. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.</p>
Тема 2.	«Инструментарий» межличностного общения	<p>Диалог. Разновидности диалога. Беседа. Спор, его виды, особенности. Приёмы убеждения в споре. Дискуссия. Дебаты. Полемика. Их характеристики, отличия. Умение вести диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p>Публичное выступление. Особенности построения и средства эффективного выступления.</p>
Тема 3.	Деловое общение	<p>Понятие «деловое общение». Особенности делового общения. Этика делового общения. Формы делового общения. Их характеристика и реализация на практике. Диалогическое общение в профессиональной сфере.</p> <p>Имидж и профессионально-значимые качества. Особенности имиджа делового человека.</p>
Тема 4.	Особенности общения в коллективе.	<p>Коллектив: организационные возможности и признаки, особенности его формирования. Коллектив и команда: сходства и различия.</p> <p>Конфликт и конфликтные ситуации в коллективе. Функции конфликта.</p>

	Причины возникновения конфликтов в коллективе. Особенности и стратегии разрешения конфликтов в коллективе. Корректировка работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов. Разрешение конфликтов в коллективе на основе стратегии сотрудничества.
--	---

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов				
		Всего	ЛК	С	ПР	СР
1.	Общение и коммуникация: сходства и различия	27	6	4	4	13
2	«Инструментарий» межличностного общения	30	8	4	8	10
3	Деловое общение	32	8	4	10	10
4	Особенности общения в коллективе.	26	8	4	4	10
	Промежуточная аттестация (экзамен)	27				
	Подготовка к аттестации					
	Групповые консультации	2				
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>30</i>	<i>16</i>	<i>26</i>	<i>43</i>

Очно-заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины и тема	Количество часов				
		Всего	ЛК	С	ПР	СР
1.	Общение и коммуникация: сходства и различия	25	4	2	2	17
2	«Инструментарий» межличностного общения	28	4	2	4	18
3	Деловое общение	34	6	4	6	18
4	Особенности общения в коллективе.	28	4	2	4	18
	Промежуточная аттестация (экзамен)	27				
	Подготовка к аттестации					
	Групповые консультации	2				
	<i>Общий объем</i>	<i>144</i>	<i>18</i>	<i>10</i>	<i>16</i>	<i>71</i>

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение и коммуникация: сходства и различия	4
2.	2.	ПР	«Инструментарий» межличностного общения	4
3.	3.	ПР	Деловое общение	4
4.	4.	ПР	Особенности общения в коллективе.	4
			Общий объем	16

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение и коммуникация: сходства и различия	2
	2.	ПР	«Инструментарий» межличностного общения	2
2.	3.	ПР	Деловое общение	4
3.	4.	ПР	Особенности общения в коллективе.	2
			Общий объем	10

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
1-4	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных	43	71

	источников Подготовка к устному опросу Подготовка к тестированию		
1-4	Подготовка к аттестации	-	26,5

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс, дискуссия)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ОЗФО
1	ПР	Ситуационные задачи	2	1
2	ПР	Деловая игра. Ситуационные задачи	2	2
3	ПР	Ситуационные задачи	2	1
4	ПР	Ситуационные задачи. Деловая игра	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
-	-	-	-

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> .— ЭБС «IPRbooks»

2. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html> .— ЭБС «IPRbooks»

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450305>

8.2. Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2 Хусаинова Г.Р. Творческие игры для делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Хусаинова Г.Р.— Электрон.текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79536.html> .— ЭБС «IPRbooks»

3. Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения [Электронный ресурс]: практикум/ Богданова Ю.З.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 131 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html> .— ЭБС «IPRbooks»

4. Короткина, И. Б. Модели обучения академическому письму. Зарубежный опыт и отечественная практика : монография / И. Б. Короткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Актуальные

монографии). — ISBN 978-5-534-06854-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455112>

Специализированные периодические издания

- Ученые записки ИМЭИ. [Электронный ресурс] – М., 2011 – 2016. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/44321.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

- Akademická psychologie. [Электронный ресурс] – Прага, 2018. – №№ 1-4. – Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/83776.html>

- Вестник Российского университета дружбы народов. Сер. Психология и педагогика. [Электронный ресурс] – М., Изд-во Российский университет дружбы народов. – 2018. – №№ 1-2. – Режим доступа

<http://www.iprbookshop.ru/79138.html>

- Вестник научного общества студентов, аспирантов и молодых ученых. [Электронный ресурс] - Комсомольск-на-Амуре, 2013 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/46376.html>

- Педагогика и психология образования. [Электронный ресурс] – М., 2015 – 2017. Режим доступа <http://www.iprbookshop.ru/70186.html>

8.3. Программнообеспечение

MicrosoftWindows, Консультант плюс, MicrosoftOffice 2007 Standard

8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

Нормативно-справочная информация – ВАК <https://vak.minobrnauki.gov.ru/main>

База данных Scopus <http://elsevierscience.ru/products/scopus/>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://accounts.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

Психолого-педагогические журналы и периодика:

1. mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/ (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)

2. publishing-vak.ru/pedagogy.htm (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)

3. pedagogika-rao.ru/ (Педагогика. Научно-теоретический журнал)

4. <http://www.voppsy.ru> - «Вопросы психологии»

5. mpgu.su/ob-mpgu/izdaniya-mpgu/pedagogika-psihologiya-obrazovaniya/ (Журнал «Педагогика и психология образования» - МПГУ)

6. publishing-vak.ru/pedagogy.htm (Научный журнал «Педагогический журнал» - Аналитика Родис)

7. pedagogika-rao.ru/ (Педагогика. Научно-теоретический журнал)

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки студентов к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом по направлению подготовки и рабочей программой по дисциплине.

Методические указания для подготовки к лекции

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки студентов к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения. При описании закономерностей обращается особое внимание на сравнительный анализ конкретных примеров.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом по направлению подготовки и рабочей программой по дисциплине.

Рекомендуя литературу для самостоятельного изучения, преподаватель поясняет, каким образом максимально использовать возможности, предлагаемые библиотекой АНО ВО СКСИ, в том числе ее электронными ресурсами, а также сделает акцент на привлечение ресурсов сети Интернет и профессиональных баз данных для изучения практики.

Выбор методов и форм обучения по дисциплине определяется:

- общими целями образования, воспитания, развития и психологической подготовки обучающихся;
- особенностями учебной дисциплины и спецификой ее требований к отбору дидактических методов;
- целями, задачами и содержанием материала конкретного занятия;
- временем, отведенным на изучение того или иного материала;
- уровнем подготовленности обучающихся;
- уровнем материальной оснащенности, наличием оборудования, технических средств.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах.

Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

В конце лекции делаются выводы и определяются задачи на самостоятельную работу. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, научные выводы и практические рекомендации. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с

карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по выполнению практических заданий

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать её суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма

контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов):

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Методика решения кейсов

1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий – понять, что от вас требуется:

- усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;
- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;
- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;
- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;
- сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны "почувствовать" ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;
- если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;
- после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;
- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;
- рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;
- опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением участников ситуации), ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему?

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие "пространство решения"?

4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия – одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

- вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;
- вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого "уровня".
- изучите обстоятельства возникновения ситуации;
- не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего «диагноза»
- отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего «диагноза».

5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно письменно сформулировать ваше восприятие основных проблем.

Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений:

- при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность – что произойдет, если эта проблема не будет решена;
- срочность – как быстро нужно решить эту проблему;
- иерархическое положение – до какой степени эта проблема является причиной других проблем;
- разрешимость – можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии.

7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация ваших выводов.

Методические указания по подготовке к тестированию

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность опусок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

- При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по подготовке и проведению деловой (ролевой) игры

Деловая (ролевая) игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности.

На подготовительной стадии игры руководитель делит учебную группу на подгруппы, если это необходимо по условиям игры (переговоры, процесс и т.д.) и назначает роли для каждого из студентов.

При подготовке к занятию студенты должны ознакомиться с фабулой и другими обстоятельствами дела, изучить необходимый теоретический материал по теме предстоящего занятия. Каждый студент должен подготовить письменные предложения или комментарий, чтобы затем использовать в ходе игры.

Примерное время, необходимое для самостоятельной подготовки студента к занятию, - 3-4 часа.

Во время ролевой игры участники выполняют поставленную на игру задачу (заключение контракта, проведение судебного заседания и др.).

Игра проводится в условиях, максимально приближенных к реальным, «выход из игры» (для обращения к преподавателю за разъяснением и т.п.), по общему правилу, исключается.

В игре принимают активное участие все студенты группы.

Каждый выполняет свою роль (кредитор, должник, контрагент, представитель, и т.д.), учитывая исходные условия для игры, круг задач, компетенцию соответствующего должностного лица по роли и его индивидуальную характеристику. Главное внимание, безусловно, нужно уделять юридическому аспекту этих вопросов. В игре должна быть выполнена основная задача (согласованы условия сделки, вынесено решение и т.п.).

На заключительной стадии ролевой игры проводится ее критический анализ. Участники игры должны обменяться мнениями и дать оценку ее результатам. Общий анализ проводит руководитель игры.

В деловой игре обучение участников происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов. Кроме того, изучению должны быть подвергнуты различные источники права, как регламентирующие правоотношения, возникающие в рамках реализации основ права, так и отношения, что определяют реализацию их, либо следуют за ними.

Тема и вопросы к практическим занятиям по дисциплине доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному практическому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена определяются на основании результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения.

Подготовка обучающихся к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно быстрого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее

сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система – <http://www.iprbookshop.ru/> <https://www.urait.ru/>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Приложение к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Психология общения»

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет профессиональную коммуникацию в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	Знает особенности коммуникации и общения, в том числе делового	Устный опрос (вопрос №1-29); Тест (№1) Деловая игра (№1,2)	Устный опрос (вопрос №5-17)
		Умеет вести диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия	практические задания (№ 1, 3, 6, 8); Ситуационные задачи (№ 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11) Деловая игра (№ 1, 2)	Ситуационная задача(№ 4 (3), 5 (5))
		Владеет навыками ведения диалогического общения	практические задания (№ 2, 8, 9) Ситуационные задачи (№ 2, 8, 9)	Ситуационная задача (№ 6 (8))
Знания, умения, навыки УК-4 (4.1)				Экзамен

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося.

Постоянный текущий контроль (после изучения каждой темы) позволяет обучающемуся систематизировать знания в разрезе отдельных тем дисциплины.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Методическое описание подготовки и проведения процедуры тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения круглого стола

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения ситуационных задач (кейсов) / и практического задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с кейсами и заданиями. Время решения кейса и практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы и практического задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание кейсов и практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения деловой игры

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: выполнение каждым из участников своей задачи в соответствии со своей ролью и функцией.

Используется два варианта оценки итогов игры: оценка игры ее участниками (студентами); оценка игры ее руководителем (преподавателем). Оценка игры ее участниками производится по каждому мероприятию и охватывает все периоды игры. Оценка игры ее руководителем (преподавателем) проводится как итоговая по совокупности периодов игры и осуществляется путем сравнительного анализа результата деятельности всех участников игры.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета и решения практического задания или ситуационной задачи.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.5. и практического задания/ситуационной задачи.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета и представляет ответ по решению практического задания / ситуационной задачи. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы и предложить выполнить практико-ориентированные задания в пределах предметной области.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

Тест 1.

1. Потребность в общении:
 - a) врождённая
 - b) приобретённая
 - c) биологически обусловленная
 - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
 - a) ореола
 - b) первичности
 - c) стереотипа
 - d) новизны
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
 - a) аттракция
 - b) апелляция
 - c) аргументация
 - d) ассертивность
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
 - a) игровой
 - b) манипулятивный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциональный
8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
 - a) пунктуальности
 - b) правильного выбора места проведения беседы
 - c) интерьера помещения
 - d) установления контакта с партнером
 - e) первых фраз во время беседы
 - f) использование обращения по имени
 - g) все ответы верны
 - h) все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
 - a) принуждение
 - b) понимание
 - c) заинтересованность
10. Эффективность общения определяется:
 - a) правильно выбранной дистанцией
 - b) умением владеть эмоциями
 - c) интонацией и содержанием речи
 - d) все ответы верны
11. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
 - a) стереотипизацией
 - b) идентификацией
 - c) рефлексией
 - d) каузальной атрибуцией
12. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
 - a) полемика

- b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
13. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
 - a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
 14. В невербальной коммуникации реализуется:
 - a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
 15. В вербальной коммуникации реализуется:
 - a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
 16. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
 17. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
 18. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
 - a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
 19. Общение - это
 - a) состояние
 - b) процесс
 - c) свойство
 - d) качество
 20. Выбор дистанции зависит от:
 - a) настроения
 - b) характера человека
 - c) ситуации общения
 - d) ни один из ответов неверен
 21. Успех общения достигается, если человек:
 - a) имеет желание или цели общения
 - b) владеет информацией
 - c) имеет навыки общения
 - d) все ответы верны
 22. Психологическая роль, которая исполняется при общении с членами коллектива (коллегами по работе)
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
 23. Обмен информацией происходит на этапе:
 - a) взаимоинформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
 24. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
 - a) этические нормы и правила
 - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

- c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
 - d) все позиции верны
 - e) все позиции неверны
25. Аргументы применяют с целью:
- a) защиты своих взглядов и намерений
 - b) доказательства своего превосходства
 - c) уговоров партнера что-либо сделать
26. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- a) аргументирование выдвигаемых положений
 - b) начало беседы
 - c) принятие решения
 - d) завершение беседы
 - e) информирование партнёров
27. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
- a) Скатертью дорога
 - b) У вас прекрасный вкус
 - c) Какой вы добрый человек
 - d) Вы такой хороший специалист
28. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- a) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
 - b) «Да» «Слушаю вас»
 - c) «Говорите»
29. Первый вручает свою визитную карточку...
- a) Старший по должности
 - b) Младший по должности
30. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- a) в устной форме наедине с подчиненным
 - b) по телефону
 - c) в письменной форме
 - d) в устной форме в присутствии коллег
31. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная
32. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- a) эффект первого впечатления (установки)
 - b) эффект контраста
 - c) эффект ореола
 - d) эффект повального увлечения
 - e) эффект первичности и новизны
 - f) эффект стереотипизации
33. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:
- a) коммуникативные барьеры
 - b) аксиальный коммуникативный процесс
 - c) социальная ориентация
34. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- a) побудительная
 - b) знаковая
 - c) беззнаковая
 - d) констатирующая
35. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.
36. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это
- a) компромисс
 - b) солидарность
 - c) кооперация
 - d) договоренность
37. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- a) разногласие
 - b) конфликт
 - c) конкуренция

- d) кооперация
- 38. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
 - a) кодирование
 - b) ответная реакция
 - c) обратная связь
 - d) критика
- 39. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
 - a) жесты
 - b) человеческую речь
 - c) пантомиму
 - d) мимику
 - e) естественный звуковой язык
- 40. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
 - a) социальная перцепция
 - b) коммуникация
 - c) интеракция
 - d) детерминация
 - e) социодинамика
- 41. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это
 - a) деловые переговоры
 - b) деловое совещание
 - c) деловая беседа
 - d) публичное выступление
 - e) дискуссия
- 42. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к
 - a) этике делового общения "сверху-вниз"
 - b) этике делового общения "снизу-вверх"
 - c) этике делового общения "по горизонтали"
- 43. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:
 - a) оптико-кинетические
 - b) паралингвистические
 - c) экстралингвистические
 - d) пространственно-временные
- 44. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
 - a) оптико-кинетическим
 - b) паралингвистическим
 - c) экстралингвистическим
 - d) пространственно-временным
- 45. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:
 - a) демократическом
 - b) авторитарном
 - c) либеральном
 - d) попустительском

Тест 2.

- 1) Наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу, есть
 - a) Социальный конфликт
 - b) Внутриличностный конфликт
 - c) Инцидент
 - d) Эскалация
- 2) Структурный фрагмент конфликта, отражающий цельный эпизод его развития в определенный момент времени - это
 - a) Конфликтная ситуация
 - b) Инцидент
 - c) Предконфликт
 - d) Социальный контекст конфликта
- 3) Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта -это

- a) Предмет конфликта
 - b) Субъект конфликта
 - c) Повод конфликта
 - d) Прецедент
- 4) Материальный ресурс, социальная или духовная ценность (власть, роль, норма) к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, есть
- a) Объект конфликта
 - b) Функция конфликта
 - c) Повод к конфликту
 - d) Потенциал конфликта
- 5) Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта, называются
- a) Мотивами конфликта
 - b) Функциями конфликта
 - c) Информационной моделью конфликта
 - d) Психологической структурой конфликта
- 6) Ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта - это
- a) Стратегия поведения в конфликте
 - b) Объект конфликта
 - c) Предмет конфликта
 - d) Модель конфликта
- 7) Противоборство («борьба»), отстаивание своей позиции на основе норм и правил («право»), манипуляция другим («хитрость») и открытый разговор (переговоры), являются
- a) стратегиями поведения в конфликте
 - b) приемами манипулирования в конфликте
 - c) целями конфликтующих сторон
 - d) способами урегулирования конфликта
- 8) Причины конфликтов в коллективе как результат несоответствия структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, называются
- a) Структурно-организационными
 - b) Функциональными
 - c) Объективными
 - d) Технологическими
- 9) Причины конфликтов в коллективе, содержанием которых является неупорядоченность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации и между отдельными исполнителями задач, называются
- a) Функционально-организационными
 - b) Структурно-организационными
 - c) Внутренними
 - d) Внешними
- 10) Причины, связанные с несоответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности, называются
- a) Личностно-функциональными
 - b) Субъективными
 - c) Функционально-организационными
 - d) Психологическими
- 11) Причины как результат серьезных ошибок, допускаемых руководителями и подчиненными в процессе решения функциональных задач, называются
- a) Ситуативно-управленческими
 - b) Функционально-организационными
 - c) Структурно-организационными
 - d) Личностно-функциональными
- 12) Опережающая по своему характеру деятельность, направленная на предупреждение деструктивных конфликтов в коллективе, и минимизацию их негативных последствий на жизнедеятельность людей, называется
- a) Превентивностью в управлении конфликтами
 - b) Урегулированием конфликта
 - c) Разрешением конфликта
 - d) Исходом конфликта

13) Комплекс общих и специальных мероприятий в организации жизнедеятельности членов коллектива, который исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними, есть

- a) Профилактика конфликтов
- b) Медиаторская деятельность
- c) Разрешение конфликтов
- d) Принципы урегулирования конфликтов

14) Создание благоприятных объективных условий жизнедеятельности сотрудников коллектива; оптимизация организационно-управленческих параметров функционирования подразделений; устранение социально-психологических и блокирование индивидуально-личностных причин деструктивного взаимодействия, выступают

- a) Основными направлениями предупреждения конфликтов в организации
- b) Условия урегулирования конфликтов
- c) Принципами управления конфликтов
- d) Стратегиями поведения в организационных конфликтах

15) Причины конфликтов в коллективе как результат несоответствия структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, называются

- a) Структурно-организационными
- b) Функциональными
- c) Объективными
- d) Технологическими

16) Причины конфликтов в коллективе, содержанием которых является неупорядоченность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации и между отдельными исполнителями задач, называются

- a) Функционально-организационными
- b) Структурно-организационными
- c) Внутренними
- d) Внешними

17) Причины, связанные с несоответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности, называются

- a) Личностно-функциональными
- b) Субъективными
- c) Функционально-организационными
- d) Психологическими

18) Причины как результат серьезных ошибок, допускаемых руководителями и подчиненными в процессе решения функциональных задач, называются

- a) Ситуативно-управленческими
- b) Функционально-организационными
- c) Структурно-организационными
- d) Личностно-функциональными

19) Неэффективная внутригрупповая и межличностная коммуникация; несбалансированное ролевое взаимодействие; различия индивидуальных подходов к анализу проблем; выбор субъектами управления разных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга; напряженные межличностные отношения; психологическая несовместимость; внутригрупповой фаворитизм – это

- a) Основные социально-психологические причины конфликтов
- b) Определяющие индивидуально-личностные причины
- c) Структурно-организационные причины
- d) Объективные причины

20) Сглаживание противоречия между оппонентами с участием третьей стороны (посредника), называется _____ конфликта

- a) Урегулированием
- b) Модификацией
- c) Превенцией
- d) Устранением

21) Воздействие на ситуацию, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта (объект, субъекты, интересы и др.), называется

- a) Устранением конфликта
- b) Компромиссом
- c) Соперничеством
- d) Медиаторством

22) Соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление, есть разновидности а) Стратегий поведения в конфликте

- b) Критериев конструктивного завершения конфликта
 c) Приемов воздействия на оппонента
 d) Форм урегулирования конфликтов
- 23) Действия по завершению конфликта в коллективе характеризующиеся взаимными уступками, есть
- a) Компромисс
 b) Избегание
 c) Кооперация
 d) Сотрудничество
- 24) Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций в конфликтном противодействии, называется
- a) Уступкой
 b) Сотрудничеством
 c) Кооперацией
 d) Переориентацией
- 25) Активная кооперативная стратегия разрешения проблемной ситуации, основой которой выступает принцип «взаимного и максимального выигрыша всех сторон - это
- a) Сотрудничество
 b) Компромисс
 c) Концентрация
 d) Децентрация

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Перечень типовых практических заданий

Задание 1

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? Предложите содержание диалога, позволяющего выработать единую стратегию взаимодействия.

Задание 2.

Разыграйте ситуацию «Опоздание». По условию опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

- a) на встречу с другом;
 б) на свидание;
 в) домой после обещанного срока возвращения;
 г) на деловую встречу;
 д) на встречу с потенциальным работодателем.

Выделите особенности коммуникации в каждой ситуации. Смоделируйте диалог, который мог бы состояться в каждой из ситуаций.

Задание 3.

Определите свой «любимый» стиль или стратегию разрешения конфликтов при помощи таблицы, заполняя которую представьте свое обычное поведение в конфликтных ситуациях за последние несколько лет. Проранжируйте стратегии по четырем указанным категориям. Для этого поставьте цифры от 1 до 5 в каждой колонке. Где 1 означает, что стратегия/стиль занимает первое место (ранг), цифра 5 – последнее.

Стратегия разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (я стараюсь отклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (я стараюсь во всем уступать,				

идти на встречу партнеру)				
Компромисс (я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Обсудите полученные результаты с группой.

Задание 4.

Подготовьте публичную речь (тема на ваше усмотрение) на 15 минут, соблюдая все правила и используя средства/приемы удержания внимания аудитории, а также демонстрируя умение вести диалог с публикой, включая обмен информацией.

Задание 5.

Составить терминологический словарь по теме: «Общение и коммуникация».

Задание 6.

Составьте сводные таблицы по темам: «Диалогическое общение: формы и их характеристики» «Барьеры в общении: способы преодоления».

Задание 7.

Подберите и приведите примеры ситуаций на тему «Выработка единой стратегии взаимодействия». Обсудите с участниками/одногоруппниками.

Задание 8.

Составьте сводную таблицу особенностей коммуникации и общения, в том числе делового.

Задание 9.

Разделитесь на пары. И проведите полемический диалог на острую социальную или политическую тему, стараясь оказать максимальное воздействие не только на оппонента, но и на аудиторию.

Получилось ли реализовать свою стратегию в оба направления? Какие возникли сложности? Каково мнение остальных участников группы? Каково мнение каждого из оппонентов?

Задание 10.

Разделитесь на пары и проведите один и тот же диалог в форме беседы, спора и дискуссии. Какая из форм оказалась наиболее продуктивной? Почему?

Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем

	содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.
--	---

3.3. Перечень типовых ситуационных задач (кейсов)

1. «Телефонное профессиональное общение»

Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют? Также предложите содержание диалога, позволяющего осуществить обмен информацией.

Оцените диалог по служебному телефону:

- Да.
- Здравствуйте!
- Да!
- Это Таня?
- Да.
- Это Саша Скворцов. Так мы вечером встречаемся, как договорились?
- Это не Таня, это Валя.
- Но я же спрашивал Таню.
- Ну, значит, я не поняла. А Таня сегодня не работает.

2. Опоздание.

Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как Вы начнете беседу (диалогическое общение) при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
 2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
 3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
 4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
 5. Свой вариант.
- Ответ обоснуйте.

3. Приглашение.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказать неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Вопросы и задания:

1. Посоветуйте, как мне быть?
2. Смоделируйте диалог с членами коллектива, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

4. Накануне.

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д. Создается конфликтная ситуация.

Вопросы и задания:

1. Оцените ситуацию и дайте прогноз.
2. Что можно посоветовать действующим лицам?
3. Какие правила критики были нарушены?
4. Предложите варианты разрешения конфликтной ситуации, в том числе на основе стратегии взаимодействия.

5. Пострадавшие.

В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, переехала в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Вопросы и задания:

1. Кто и в чем не прав?
2. Смоделируйте возможный диалог с целью примирения сторон, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

6. Конфликт с участием клиента

В помещении отдела располагаются три сотрудницы, одна из которых разговаривает с посетителем. В это время в помещение заходит заместитель начальника и с порога говорит: «Ну, пойдете, девочки, поздравим Марию Ивановну, а то до обеда не успеем». Сотрудница, беседующая с посетителем, начинает вставать и тянется за приготовленным букетом цветов. Посетитель возмущенно говорит: «Да вы что! Все внеслужебные дела – во время обеда, а не за счет рабочего времени!» Зам начальника, свысока взглянув на него, парирует: «Мы за пять минут уложимся, а потом и с Вами успеют поработать. А во время обеда, как и положено, будем обедать». Однако сотрудница, которая беседовала с посетителем, откладывает букет, вновь садится на место и продолжает беседу.

Посетитель успокаивается. Две сотрудницы уходят с заместителем начальника поздравлять коллегу.

Инцидент кажется исчерпанным.

Вопросы и задания:

1. Были ли в описанной ситуации нарушения этики со стороны ее участников?
2. Предложите способы/стратегии разрешения конфликта на основе учета интересов всех сторон.
3. Как бы Вы выстроили диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

7. Управление конфликтом в коллективе

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества оказываемых услуг (выпускаемой продукции), поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Какие средства диалогического общения (формы делового общения) должен использовать руководитель для урегулирования конфликта в коллективе?

8. Прием по личным вопросам

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Вопросы и задания:

1. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?
2. Предложите содержание/направления диалога с работником, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
3. Какие формы делового общения, в том числе построенные на диалогическом общении Вы можете использовать с целью предупреждения подобных случаев в коллективе? Приведите пример.

9. Производственное совещание

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, работник Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как Вы будете реагировать на выступление Костина? Смоделируйте возможный диалог на совещании.

10. Внимание, информация!

Цель кейса: выявление способности к организации и руководству работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.

Инструкция: внимательно прочитайте текст и изучите описание ситуации ее контекст и дополнительные материалы. После этого приступайте к выполнению задания кейса.

Описание ситуации: в коллективе образовательной организации, осуществляющей повышение квалификации педагогов, работает 10 человек.

5 человек – это люди пенсионного возраста, малопродуктивны, постоянно дают советы, высказывают недовольство существующим положением в образовательной сфере, не справляются с поставленными, сложно осваивают новые технологии, но при этом вызывают к своему авторитету, оснований для увольнения данных сотрудников нет, так как заключен трудовой договор на 5 лет.

3 человека – работники, достаточно продуктивные, но слишком эмоциональные, каждое задание приходится очень долго объяснять, уговаривать, проводить беседы, только после этого будет результат работы.

2 человека – самые продуктивные, работу делают быстро, вовремя, понимание ситуации на высоком уровне, но чувствуется выгорание, усталость и отсутствие дальнейшей мотивации к развитию, теряется инициативность и креативный подход.

Руководителю коллектива приходится постоянно напоминать о делегировании полномочий и о выполнении заданий, контролировать некоторых работников, следить за выполнением поручений. Посмотрите на ситуацию со стороны и помогите руководителю распределить роли в команде, делегировать полномочия предложите варианты представления результатов команды.

Дополнительная информация:

Перечень частых поручений:

Ведение отчетной документации по реализации образовательных программ. Профориентационная работа в образовательных организациях ВО

1. Просветительские лекции и беседы
2. Поиск новых партнеров для реализации образовательных программ
3. Разработка инновационных заданий для обучения
4. Написание образовательных программ
5. Формирование средств оценивания результатов
6. Презентация направлений работы
7. Организация исследовательской деятельности
8. Ведение переговоров с начальством

Задание к кейсу: Проведите анализ текста и выполните задания

№ п/п	Задание	Поле для ответа
1	Определите роли членов команды исходя из характеристики, приведите аргументы	
2.	Предложите способы делегирования полномочий, приведите аргументы	
3	Покажите способы представления результатов своей задачи в командной работе.	

Оценочный лист кейса

Номер задания	Наблюдаемые индикаторы	Предлагаемые варианты выполнения задания	Баллы
1	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Выделены роли в команде и приведены не менее 3 аргументов выбора	2
		Выделены роли в команде	1
2.	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Выделены не менее 3 способов постановки цели и задачи работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	2
		Выделено менее 3 способов постановки цели и задачи работы команды и распределения полномочий. Приведены аргументы в пользу распределения полномочий.	1
3	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды	Выделены не менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения	2

	для достижения поставленной цели	полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	
		Выделены менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	1
Отсутствие варианта выполнения задания			0
Заключение по компетенции		Комментарий для студента	
<p>Студент проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач - подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы - распределяет функции между членами команды с учетом индивидуальных особенностей и возможностей - подбирает способы мотивации членов команды. 		<p>Вы хорошо владеете навыками, поскольку приведите не один способ решения задания. Даете аргументированно точку зрения и находите способы поощрения сотрудников и умеете распределять задачи.</p>	
<p>Студент в целом проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач - подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы - подбирает способы мотивации членов команды. 		<p>Вы правильно понимаете ситуацию, но приводите мало доказательств своего выбора. Знает мало способов поощрения и планирования, координации, презентации работы.</p>	
<p>Студент практически не проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели.</p> <p>Выбранные варианты ответов показывают неумение выполнять основные действия, характерные для данной компетенции.</p>		<p>Вы слабо понимаете задание, выполняете ее исходя из не высокого уровня знаний о способах поощрения и планирования, координации, презентации работы.</p>	

11. Рабочее пространство

Цель кейса: выявление способности к организации и руководству работой команды, выработке командной стратегии для достижения поставленной цели

Инструкция: внимательно прочитайте текст и изучите описание ситуации ее контекст и дополнительные материалы. После этого приступайте к выполнению задания кейса.

Описание ситуации: в женском коллективе работают 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу. Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто.

Прикинув, как можно переставить рабочие столы решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга. Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство. Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жует жвачку или пьет чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день.

Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

Дополнительные материалы: Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями.

Задание к кейсу:

1) Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы? а) могла, так как организация пространства влияет на работу коллектива; б) нет, причины раздражения кроются глубоко; в) не стоит обращать внимания на эти временные трудности.

2) Как, по Вашему мнению, нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам? а) Не нужно ничего переставлять, пусть стараются выполнять просьбы друг друга или тише говорят по телефону. б) Лучшая расстановка такая, когда сотрудники сидят к стене лицом, а середина офиса свободна. Так и руководитель видит, что на компьютерах у работниц, и пространства больше. в) Предлагает организовать небольшие перегородки между столами и не переставлять мебель.

3) Каковы на ваш взгляд причины конфликта? 1. Сотрудники не должны мешать друг другу в работе, поэтому нужно обязательно расставить столы так, чтобы между ними было расстояние. 2. Сотрудницы не обладают достаточной культурой межличностного общения. 3. Пространство не дает возможности сосредоточиться на своей работе.

4) Предложите варианты разрешения конфликтов в коллективе на основе стратегии сотрудничества.

Оценочный лист кейса

Номер задания	Наблюдаемые индикаторы	Предлагаемые варианты выполнения задания	Баллы
1.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	0
2.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	0
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	1
3	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	0
		Выбор варианта в	2
Отсутствие варианта выполнения задания			0
Заключение по компетенции		Комментарий для студента	
Студент проявляет способность к разрешению конфликтов и противоречий в деловом общении, созданию рабочей атмосферы и позитивного эмоционального климата в команде		Вы хорошо владеете навыками, находите причины конфликта и умеете их разрешать посредством оптимизации рабочей ситуации.	5-6
Студент в целом проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в: - выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач - подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы - подбирает способы мотивации членов команды.		Вы в целом правильно понимаете причины конфликтной ситуации, но ваши решения не всегда оптимальны.	3-4
Студент практически не проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели. Выбранные варианты ответов показывают неумение выполнять основные действия, характерные для данной компетенции.		Вы слабо разбираетесь в причинах конфликтов и способах их разрешения	0-2

Критерии и шкала оценки выполнения ситуационных задач (кейсов)

Оценка за решение ситуационных задач/кейсов выставляется по четырёхбалльной шкале.

Оценка	Критерии
Отлично	Ситуационная задача/кейс решена выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению ситуационной задачи/кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
Хорошо	Ситуационная задача/ кейс выполнены полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
Удовлетворительно	Ситуационная задача / кейс выполнены более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса / решению ситуационной задачи не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
Неудовлетворительно	Ситуационная задача/ кейс не решена, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе / ситуационной задаче.

3.4. Деловые игры

1. «Доклад и дискуссия»

Цели игры:

игровая цель - набрать как можно больше баллов за доклад, вопросы и ответы, презентацию своей игровой группы.

учебные цели:

- при организации текущего контроля знаний ставилась задача проверить знание обучающихся по теме дисциплины: «Конфликты: причина и стратегии разрешения».

- при организации промежуточного контроля выполнялась проверка универсальных компетенций (оттачиваются: навыки выступлений, корректные приемы аргументации в дискуссии; умения вести диалог, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия).

Ход игры: игра проходит в 4 этапа.

Первый этап (доигровой): определение темы игры («Инструментарий межличностного общения»), формирование игровых групп, определение регламента игры (время, отведенное на доклад; число вопросов),

составление индивидуальных заданий для игровых групп, изучение теории по тематике игры, подбор материала и т.д.

Второй этап - это собственно игра. Участники игры, разбитые на игровые группы, получают задание подготовить визитную карточку группы (название группы и девиз). Оценивается «визитка» по трехбалльной системе. Порядок выступления определяет жребий. Арбитрами могут быть преподаватели, присутствующие на занятии или эта роль поручается одной из игровых групп (по жребию). Независимо от того, кто выступает в роли арбитра, преподаватель, ведущий игру, оценивает работу игроков.

Каждый арбитр оценивает работу группы на всех этапах игры:

- «визитка» -3 балла,
- содержание доклада, его соответствие тематике игры, актуальность, оригинальность идей и т.п. -10 баллов,
- форма представления доклада (презентации, диаграммы, графики и т.п.)-5 баллов;
- вопрос- 3 балла
- ответ -3 балла.

Количество вопросов необходимо регламентировать, оптимальный вариант - не более трех от каждой группы. На предварительном этапе участникам игры необходимо дать разъяснение о том, как будут оцениваться вопросы. За вопрос, который требует однозначного ответа типа «да/нет», участники игры получают 0 (ноль) баллов. Целесообразно задавать вопросы развернутого характера, например, вопросы на уточнение или разъяснение. Интересными и перспективными, с точки зрения игры, являются «провокационные» вопросы, ориентированные на проверку знаний участников.

Игра проводится по схеме: доклад 1 группы, вопросы от 2, 3, 4 групп, ответы, доклад второй группы, вопросы от 2, 3, 4, 1 группы и т.д. «по кругу».

Третий этап. На данном этапе каждая группа высказывает суждение по поводу сделанного доклада. Формат выступления не регламентируется. Суждение может содержать положительные или отрицательные оценки. Основное требование к этим выступлениям корректность, лаконичность, наличие аргументации. После того, как сделаны все доклады, заданы все вопросы и выслушаны ответы, а участники игры выступили с суждением по поводу услышанных докладов, арбитры подсчитывают баллы, на это отводится не более трех минут.

В это время, для выгрузки из игры можно группам дать задание а) сделать комплимент соперникам или б) закончить фразу «мы – это...».

Четвертый этап. Подведение итогов игры. Следует отметить особо, что этот этап не менее важен, чем сама игра. Помимо естественного интереса участников и желания получить ответ на вопрос «кто победил?» на этом этапе преподаватель должен сделать анализ результатов игры и сравнить полученные результаты с теми целями и задачами, которые ставились на доигровом этапе.

Важно: преподаватель должен отметить полноту достижения игровых целей (набранные баллы), полноту достижения учебных целей, а именно: «мы показали знания основ теории по изученному предмету, продемонстрировали навыки применения теории на практике», «мы учились и научились делать лаконичные, но полноценные по содержанию доклады», «мы научились правильно задавать вопросы», «мы поняли, что основой успешного сотрудничества является умение слушать собеседника и корректное поведение» и т.д.

Первыми на этом этапе выступают арбитры, которые озвучивают балльную оценку по каждой группе, арбитры могут сделать дополнительные комментарии по самым удачным/неудачным вопросам/ответам. После выступления арбитров итоги подводит преподаватель, ведущий игру. Он обобщает балльную оценку арбитров и проводит после игровой анализ.

Игра завершается награждением победителей или присвоением участникам игры званий и степеней в различных номинациях, типа «самый красноречивый докладчик», «самый остроумный отвечающий», «самый корректный вопрошающий» и т.п.

2. «Башня из бумаги»

Цель: выработка единой стратегии взаимодействия, отработать схемы командного взаимодействия. Выявить роли участников команды. Способствовать сплочению команды. Мотивировать участников к совместной деятельности.

Время и варианты: до часа. Можно изменить (сократить или увеличить) время, данное командам на обдумывание в зависимости от условий проведения деловой игры: будет ли вестись видеозапись, или проводиться построение башни одновременно всеми командами.

Инструментарий: Ручки или карандаши для участников, секундомер или часы с секундной стрелкой, раздаточные материалы для участников, несколько пачек бумаги по 500 листов формата А4, рулетка. Дополнительно: флипчарт, видеокамера.

Содержание:

1. Участники делятся на несколько команд. Каждой команде выдается раздаточный материал с инструкциями и 100 листов бумаги формата А4. Тренер дает участникам следующую инструкцию: «Вам необходимо построить башню из бумаги с максимальной эффективностью, следуя полученным»

инструкциям. На обсуждение и подготовку к работе вам дается 30 минут. Во время обсуждения и для экспериментов можно использовать каждый лист бумаги только один раз, то есть если лист бумаги каким-то образом согнут для пробы, то для следующих экспериментов и непосредственно для построения башни вы должны брать новые листы. В вашем распоряжении только полученные командой 100 листов бумаги. Если вам нужны дополнительные листы, вы можете их купить у тренера, цена каждого дополнительного 20 листов указана в розданных вам инструкциях. Построенная башня должна простоять не меньше 1 минуты».

Засекается время начала обсуждения. Через 20 минут обсуждение прекращается. Все команды сдают полученные инструкции и листы бумаги, использованные для моделирования вариантов строительства.

2. Команды начинают по очереди строить башню из бумаги. Порядок выступления команд определяется жеребьевкой. Командам дается на построение башни максимум 15 минут. Перед началом выполнения задания команда откладывает в сторону какие бы то ни было записи и инструкции, бумага складывается в одну пачку в обычных листах (не в заготовках) в центре комнаты (но не распределяется между участниками команды). Команда начинает строить башню по команде тренера, который засекает время и следит за выполнением задания. Во время работы команды участникам других команд запрещается продолжать обсуждение предстоящего строительства. После построения башни члены команды должны четко рапортовать тренеру об окончании строительства. Тренер отмечает время окончания строительства и засекает 1 минуту, которую должна простоять башня, чтобы задание считалось выполненным. После окончания данной контрольной минуты тренер производит замер высоты башни. Затем башню строит следующая команда, и процедура полностью повторяется и т.д.

3. После окончания выступления последней команды проводится разбор видеозаписи выступления каждой команды по очереди, а также структурированное групповое обсуждение по приведенным ниже вопросам.

- Как проходило обсуждение выполнения задания?
- Как распределились роли в команде?
- На что обратили внимание при просмотре видеозаписи?
- Совпадает ли цель, поставленная себе командой, с целью данного задания, поставленной тренером?
- Все ли параметры учли участники команды: время, высота, материалы?
- Что помогало при выполнении задания?
- Что мешало?
- Как бы вы действовали сейчас?
- Что понравилось в выступлении команды? Что не понравилось?
- Кто из участников разбираемой команды был наиболее полезен?
- Что помогало выработать единую стратегию взаимодействия?
- Каким образом происходила корректировка работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.

Инструкция (раздаточный материал)

Задача

Построить башню с максимальной эффективностью.

Параметры эффективности

- высота башни;
- время, затраченное на строительство башни;
- количество материала, использованного для строительства.

Время

20 минут для обдумывания и 15 минут для строительства башни.

Ресурсы

100 листов бумаги. Дополнительные листы блоками по 20 шт. (всего не более 500 листов) могут быть получены у тренера по требованию представителя команды.

Ограничения

1. Никакой другой материал, кроме того, который распространяется тренером, не может быть использован. Стоимость всех взятых листов зачисляется на счет команды независимо от того, были они использованы или нет.
2. Материал можно использовать только один раз. Если во время подготовительной стадии какие-либо листы были использованы (для моделирования вариантов строительства), они не могут быть использованы ни для строительства, ни для других пробных попыток.
3. Изготовление заготовок не допускается. В момент начала строительства никаких сгибов на листах бумаги быть не должно.

4. Тренер отвечает за замер времени, затраченного на постройку башни и определение результатов. Строительство начинается по команде тренера независимо от того, готова команда или нет. По завершении строительства необходимо громко и четко проинформировать об этом тренера.

5. Высота башни измеряется от поверхности, на которой она установлена.

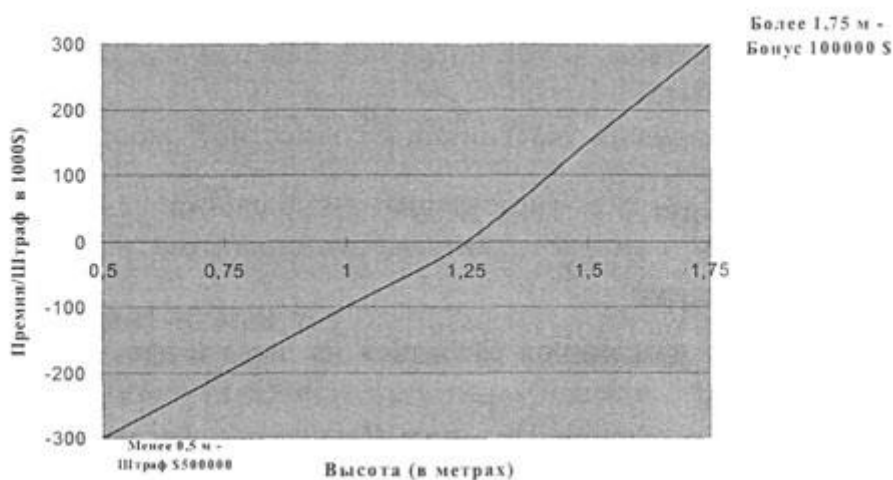
6. Башня должна быть построена без дополнительной опоры и способна простоять хотя бы 1 минуту после окончания строительства.

Параметры эффективности

Материал



Высота



Время



Критерии и шкала оценки участия в деловой игре

Критерий	шкала / Балл
----------	--------------

Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	1,4
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	1,0
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	0,7
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	0,5
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность, по сути изучаемой проблемы.	0

3.5. Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «общение», его особенности, функции и виды.
2. Структура общения.
3. Барьеры в общении: способы преодоления.
4. Виды и процессы манипуляции. Защита от манипуляции. Профилактика манипуляции.
5. Роль общения в личностном и профессиональном развитии человека.
6. Коммуникация. Ее особенности, виды и характеристика.
7. Различие терминов «коммуникативные технологии» и «коммуникационные технологии».
8. Правила эффективной коммуникации.
9. Средства коммуникации, знаковые системы.
10. Невербальная коммуникация: ее особенности.
11. Речевая коммуникация: ее особенности
12. Виды речевой деятельности.
13. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
14. Ролевое поведение в общении.
15. Деловое общение, его особенности и формы
16. Этика делового общения
17. Деловая беседа. Этапы и правила.
18. Деловое совещание. Этапы и особенности.
19. Культура общения по телефону.
20. Техника и тактика аргументирования.
21. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
22. Публичное выступление. Правила построения
23. Эффективные средства публичного выступления.
24. Спор, его виды, особенности. Приёмы убеждения в споре.
25. Имидж делового человека.
26. Нормативная функция и содержание гендерных стереотипов общения.
27. Гендерная дискриминация и гендерные манипуляции в общении.
28. Формы проявления гендерной идентичности в межличностном общении.
29. Дискуссия. Дебаты. Полемика. Их особенности, характеристики, отличия.
30. Типология конфликтов.
31. Конфликт и конфликтной ситуации: их особенности
32. Функции конфликта.
33. Причины возникновения конфликтов.
34. Профилактика конфликтов

Критерии и шкала оценки при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной

	логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.6. Контрольные вопросы к экзамену

1. Особенности конфликтов. Их типология
2. Разрешения конфликтов в коллективе на основе стратегии сотрудничества
3. Функции конфликтов
4. Причины и профилактика конфликтов
5. Особенности коммуникации
6. Особенности делового общения.
7. Формы делового общения и их характеристика.
8. Общение и коммуникация: сходства и различия
9. Коммуникация как конструктивный процесс взаимодействия
10. Диалогическое общение в профессиональной сфере.
11. Стратегия сотрудничества и корректировка на ее основе работы команды
12. Особенности общения. Виды и функции.
13. Диалог и его разновидности.
14. Спор, его виды, особенности.
15. Особенности ведения диалога, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.
16. Стратегия сотрудничества и корректировка на ее основе работы команды.
17. Особенности корректировки работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
18. Публичное выступление. Особенности построения и средства эффективного выступления.

3.7. Контрольные ситуационные задачи

Ситуационная задача 1 (7). Управление конфликтом в коллективе

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества оказываемых услуг (выпускаемой продукции), поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Какие средства диалогического общения (формы делового общения) должен использовать руководитель для урегулирования конфликта в коллективе?

Ситуационная задача 2 (11). Рабочее пространство

Цель кейса: выявление способности к организации и руководству работой команды, выработке стратегии взаимодействия.

Инструкция: внимательно прочитайте текст и изучите описание ситуации ее контекст и дополнительные материалы. После этого приступайте к выполнению задания кейса.

Описание ситуации: в женском коллективе работают 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу. Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто.

Прикинув, как можно переставить рабочие столы решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга. Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство. Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жует жвачку или пьет чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день.

Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

Дополнительные материалы: Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями.

Задание к кейсу:

1) Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы? а) могла, так как организация пространства влияет на работу коллектива; б) нет, причины раздражения кроются глубоко; в) не стоит обращать внимания на эти временные трудности.

2) Как, по Вашему мнению, нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам? а) Не нужно ничего переставлять, пусть стараются выполнять просьбы друг друга или тише говорят по телефону. б) Лучшая расстановка такая, когда сотрудники сидят к стене лицом, а середина офиса свободна. Так и руководитель видит, что на компьютерах у работниц, и пространства больше. в) Предлагает организовать небольшие перегородки между столами и не переставлять мебель.

3) Какими на ваш взгляд причины конфликта в коллективе?

1. Сотрудники не должны мешать друг другу в работе, поэтому нужно обязательно расставить столы так, чтобы между ними было расстояние.

2. Сотрудницы не обладают достаточной культурой межличностного общения.

3. Пространство не дает возможности сосредоточиться на своей работе.

4) Предложите варианты разрешения конфликтов в коллективе на основе стратегии взаимодействия.

Оценочный лист кейса

Номер задания	Наблюдаемые индикаторы	Предлагаемые варианты выполнения задания	Баллы
1.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	0
2.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	0
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	1
3	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	0
		Выбор варианта в	2
Отсутствие варианта выполнения задания			0
Заключение по компетенции		Комментарий для студента	
Студент проявляет способность к разрешению конфликтов и противоречий в деловом общении, созданию рабочей атмосферы и позитивного эмоционального климата в команде		Вы хорошо владеете навыками, находите причины конфликта и умеете их разрешать посредством оптимизации рабочей ситуации.	5-6

<p>Студент в целом проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач - подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы - подбирает способы мотивации членов команды. 	<p>Вы в целом правильно понимаете причины конфликтной ситуации, но ваши решения не всегда оптимальны.</p>	3-4
<p>Студент практически не проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели. Выбранные варианты ответов показывают неумение выполнять основные действия, характерные для данной компетенции.</p>	<p>Вы слабо разбираетесь в причинах конфликтов и способах их разрешения</p>	0-2

Ситуационная задача 3 (4). Накануне.

Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д. Создается конфликтная ситуация.

Вопросы и задания:

1. Оцените ситуацию и дайте прогноз.
2. Что можно посоветовать действующим лицам?
3. Какие правила критики были нарушены?
4. Предложите варианты разрешения конфликтной ситуации, в том числе на основе стратегии сотрудничества.

Ситуационная задача 4 (3). Производственное совещание

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, работник Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как Вы будете реагировать на выступление Костина? Смоделируйте возможный диалог на совещании.

5 (5) Ситуационная задача. Пострадавшие.

В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажка обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Вопросы и задания:

1. Кто и в чем не прав?
2. Смоделируйте возможный диалог с целью примирения сторон, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

Ситуационная задача 6 (8). Прием по личным вопросам

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Вопросы и задания:

1. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

2. Предложите содержание/направления диалога с работником, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

3. Какие формы делового общения, в том числе построенные на диалогическом общении Вы можете использовать с целью предупреждения подобных случаев в коллективе? Приведите пример.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации – экзамен
Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине.

Оценка	критерии
Отлично	<p>ставиться, если магистрант демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив психологии общения. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении основных вопросов дисциплины используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.</p> <p>Демонстрируется самостоятельность и правильность решения практического задания (или/ и ситуационной задачи), уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы.</p>
Хорошо	<p>ставиться, если магистрант демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами. В ответе представлены различные подходы к раскрытию рассматриваемого вопроса, но их обоснование не аргументировано и отсутствует собственная точка зрения. Магистрантом сделаны краткие выводы, и материал изложен в определенной логической последовательности, но при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Демонстрируется правильность решения практического задания (или/ и ситуационной задачи), уверенность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы.</p>
Удовлетворительно	<p>При удовлетворительном ответе магистрант допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не конкретный характер; научная терминология используется недостаточно. Допущены несущественные ошибки при выполнении практического задания (или/и ситуационной задачи), слабо аргументировано свое решение.</p>
Неудовлетворительно	<p>выставляется в случае, когда магистрант демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив методики преподавания психологии; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя. Магистрант не может дать научное обоснование проблемы, а выводы отсутствуют или носят поверхностный характер. В ответе преобладает бытовая лексика, и наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Не решена учебно-профессиональная задача, или решена с грубыми ошибками.</p>

**Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины
«Психология общения»
направление подготовки 37.04.01 Психология
направленность (профиль) программы: Педагогическая психология
на 2021/2022, 2022/2023, 2023/24 уч.г.**

Внесенные изменения на 2023/2024 учебный год



ТВЕРЖДАЮ

Декан социально-психологического факультета

Т.В. Поштарева

19 мая 2023 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows, Microsoft Office Professional Plus 2019, Google Chrome, Яндекс Браузер, Яндекс 360, Антивирус

8.4. Профессиональные базы данных

База данных психологов, работающих на территории РФ - <http://www.psychology-guide.ru>

База данных психологических методик - https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965

8.5. Информационные справочные системы

1С: Библиотека - <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google - <https://www.yandex.ru/>

Поисковая система Yandex - <https://www.rambler.ru/>

Поисковая система Yahoo - <https://www.yahoo.com/>

Рабочая программа пересмотрена и рекомендована на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин от «19» мая 2023 г. протокол № 9
зав. кафедрой Е.В. Смирнова

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии СПФ «19» мая 2023 г. протокол № 9

Председатель УМК Т.В. Поштарева

СОГЛАСОВАНО:

Зав. выпускающей кафедрой социально-гуманитарных наук Е.В. Смирнова
«19» мая 2023 г. протокол № 9