

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



Утверждаю

Декан СИФ

Т. В. Пошгарева

«25» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Тренинг коммуникативных навыков**

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
Направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в  
коммерческой сфере  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

год начала подготовки – 2021

Разработана

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

Согласована

зав. выпускающей кафедры СГД  
Т.В. Пошгарева

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

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

Ставрополь 2021 г.

## Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	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	6
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	7
8.4. Профессиональные базы данных	7
8.5. Информационные справочные системы	7
8.6. Интернет-ресурсы	7
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15
Приложение к рабочей программе дисциплины	16
Дополнения и изменения к рабочей программе	

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Тренинг коммуникативных навыков» являются: формирование у обучающихся мотивации к усвоению знаний и компетентности в области коммуникации.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Тренинг коммуникативных навыков» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, - элективные дисциплины (модули) Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.2) ОПОПи находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Профессионально-ознакомительная практика	Теория, практика и коммуникационные стратегии связей с общественностью
	Теория и практика социальной рекламы
	Конфликтология

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	<b>Знает</b> особенности работы в коллективе. <b>Умеет</b> применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знает</b> основные приемы и нормы социального взаимодействия. <b>Умеет</b> устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. <b>Владеет</b> навыками социального взаимодействия и работы в команде

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	-	-
из них		
– лекции	-	-
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	40	40
из них		
– семинары (С)	-	-
– практические занятия (ПР)	40	40
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>104</b>	<b>104</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-

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.)	104	104
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		4
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>12,3</b>	<b>12,3</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	-	-
из них		
– лекции	-	-
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	12	12
из них		
– семинары (С)	-	-
– практические занятия (ПР)	12	12
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>131,7</b>	<b>131,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Контрольная работа	-	-
Реферат	-	-
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.)	128	128
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Дифф. зачет	Дифф. зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение как взаимодействие с членами общества	Ознакомление с основными приемами и нормами социального взаимодействия в тренинге коммуникативных навыков. Особенности работы в коллективе. Процедура знакомства. Процедура принятия правил жизни в группе. Виды общения и их особенности. Каналы коммуникации. Современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач. Особенности социального взаимодействия и работы в команде

2.	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	Диалог. Разновидности диалога. Введение дискуссий. Умение преподнести точную информацию (описывать ситуацию, предмет, явление). Аргументация. Типы вопросов и их характеристика. Упражнения на умение задавать открытые вопросы. Активное слушание: сущность, особенности, приемы. Упражнения на умение «активного слушания». Упражнения на умение описывать предмет, ситуацию и пр. (передавать информацию). Главные правила вербального общения. Способы ухода от ответа на вопрос. Как отвечать на неудобные вопросы. Практические упражнения. Подходы для знакомства с разными людьми. Как выстраивать коммуникации. Как правильно перебивать людей. Выстраивание доверительных отношений. Законы привлекательности. Комплименты.
3.	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	Правила и этапы работы с возражениями. Упражнения по работе с возражениями. Типология «трудных людей». Особенности общения с трудными людьми. Спор, его виды, особенности, характеристики. Приемы убеждения в споре. «Кодекс поведения в конфликтной ситуации». Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в общении.
4.	Публичное выступление как коммуникативный акт	Велком-тренинг. Виды и характеристика. Сценарии. Публичное выступление. Структура выступления. Вспомогательные средства для эффективного выступления. Основные правила эффективного выступления. Эффект визуального имиджа в публичном выступлении (позы, жесты и внешний вид выступающего). Подготовка выступления и его реализация.
5.	Имидж	Имидж. Типы имиджа. Эффекты восприятия. Требования к личности в профессиональной сфере деятельности. Основные компоненты персонального имиджа: стиль одежды, прическа, аксессуары, украшения, голос, манера поведения, окружение. Соответствие внешних атрибутов имиджа внутренним качествам человека. Структура имиджа. Характеристика визуального и внутреннего имиджа. Упражнения на выстраивание имиджа.

## 5.2. Структура дисциплины ОФО

№ раздела (темы)	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение как взаимодействие с членами общества	30	-	-	10	-	20
2.	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	30	-	-	10	-	20
3.	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	26	-	-	6	-	20
4.	Публичное выступление как коммуникативный акт	34	-	-	10	-	24
5.	Имидж	24	-	-	4	-	20
Промежуточная аттестация (дифф.зачет)							
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>40</i>	<i>-</i>	<i>104</i>

## ЗФО

№ раздела (темы)	Раздел дисциплины и тема	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение как взаимодействие с членами общества	36	-	-	4	-	32

2.	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	34	-	-	2	-	32
3.	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	34	-	-	2	-	32
4.	Публичное выступление как коммуникативный акт	34	-	-	2	-	32
5.	Имидж	34	-	-	2	-	32
<i>Промежуточная аттестация (дифф.зачет)</i>		0,3					
<i>Подготовка к аттестации</i>		3,7					
<i>Общий объем</i>		144	-	-	12	-	128

### 5.3. Занятия семинарского типа ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение как взаимодействия с членами общества	10
2.	2.	ПР	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	10
3.	3.	ПР	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	6
4.	4.	ПР	Публичное выступление как коммуникативный акт	10
5.	5.	ПР	Имидж	4
<i>Общий объем</i>				40

### ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1.	ПР	Общение как взаимодействия с членами общества	4
2.	2.	ПР	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	2
3.	3.	ПР	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	2
4.	4.	ПР	Публичное выступление как коммуникативный акт	2
5.	5.	ПР	Имидж	2
<i>Общий объем</i>				12

### 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 ЗФО
1-5	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка к устному опросу Подготовка к тестированию	104	128
1-5	Подготовка к аттестации	-	3,4

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс, дискуссия)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

При проведении практических занятий по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point, а также методический инструментарий (Канцелярские принадлежности: бумага, карандаши, фломастеры, ножницы). На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных.

#### **Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часовОФО	Количество часовЗФО
1.	ПР	Практические задания	2	2
2.	ПР	Ситуационные задачи. Деловая игра	4	2
3.	ПР	Упражнения тренинга	2	2
4.	ПР	Упражнения тренинга	2	2
5.	ПР	Упражнения тренинга	2	2

#### **Практическая подготовка обучающихся**

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

### **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

### **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **8.1. Основная литература**

1. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452115>

2. Ясинская М.Б. Интенсивный тренинг по дисциплине «Речевая коммуникация» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Б. Ясинская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2015.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50666.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### **8.2. Дополнительная литература**

1. Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторике, дискуссии и общения [Электронный ресурс] : практикум / Ю.З. Богданова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — 978-5-4486-0212-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html>

2. Соснова М.Л. Тренинг коммуникативного мастерства [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / М.Л. Соснова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академический Проект, 2017. — 266 с. — 978-5-8291-2545-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36610.html>

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>

4. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705>

#### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows, Microsoft Office 2007 Standard, КонсультантПлюс

#### **8.4. Профессиональные базы данных**

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

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

#### **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>

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовке темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

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 данному направлению подготовки и рабочей программой по дисциплине.

#### *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 вкуче 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 организации самостоятельной работы обучающегося*

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

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в



качестве выполненных тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение 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 зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины.

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 студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов 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.

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 к 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 ее 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.

Практико-ориентированные задачи выступают средством формирования у обучающихся системы интегрированных умений и навыков, необходимых для освоения профессиональных компетенций. Это могут быть ситуации, требующие применения умений и навыков, специфичных для профессии, личностно-ориентированных ситуаций (нахождение нестандартного способа решения).

- профессиональные задачи: выступают средством формирования у студентов умений определять, разрабатывать и применять оптимальные методы решения профессиональных задач. Они строятся на основе ситуаций, возникающих на различных уровнях осуществления практики и формулируются в виде производственных поручений (заданий).

Задачное обучение способно обеспечить целенаправленное, поэтапное формирование и контроль сформированности необходимых профессиональных компетенций.

Инструктаж к заданиям.

Инструктаж необходим для того, чтобы помочь студентам осмыслить содержание задания, требования учебной задачи.

Инструктаж может быть вводным, текущим, индивидуальным, групповым, фронтальным, подробным, свёрнутым и т.д.

Вводный фронтальный инструктаж проводится для разъяснения цели работы, преподаватель обращает внимание на те конечные результаты, к которым должны прийти студенты.

В тех случаях, когда предполагается новое задание, вводный инструктаж помогает связать выдвинутую задачу с имеющимися у студентов опорными знаниями, опытом или действиями, усвоенными ранее.

Полнота устного инструктирования зависит от этапа обучения. На начальном этапе оно более подробное. Вводный инструктаж при выполнении лабораторных и практических работ включает объяснение задания (что делать?), порядок его выполнения (как делать?), показ и выполнение приёмов (почему так делать?).

Письменные инструкции необходимы в тех самостоятельных работах, которые требуют строгой последовательности выполнения. Письменная инструкция представляет собой учебный алгоритм, руководствуясь которым студент решает задачу по строго намеченному пути, не допуская произвольных шагов.

#### *Методические указания по проведению упражнений тренинга*

Тренинг (от английского training – тренироваться) – в самом общем значении рассматривается как способ, точнее, совокупность различных приемов и способов, направленных на развитие у человека тех или иных навыков, умений, личностных качеств.

Тренинг является многофункциональным методом для психологических изменений отдельной личности или группы с целью ее развития и гармонизации. Тренинг представляет собой совокупность отобранных и систематизированных методов воздействия, которые используются для коррекции поведения, развития личности, формирования навыков самопознания, самосовершенствования.

Специфическими чертами тренинга являются:

- наличие постоянной группы и ее пространственная организация;
- обязательное соблюдение ряда принципов и правил групповой работы;
- ориентация на психологическую поддержку участников;
- атмосфера доброжелательности, свободы общения.

Цели тренинга конкретизируются в частных задачах:

- создание благоприятных условий для развития личности (физического, социального, духовно-нравственного, интеллектуального), формирования учебной мотивации;
- развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей;

- диагностика и коррекция личностных качеств и умений, снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям;
- изучение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности;
- приобретение коммуникативных умений и навыков;
- овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах;
- коррекция поведения, формирование и развитие социальных установок, необходимых для успешного взаимодействия с людьми в разных сферах жизнедеятельности;
- формирование профессионально значимых качеств и умений;
- развитие эмпатии, рефлексии, толерантности и пр.

Стоит отметить, что тренинг предполагает не только активную интеллектуальную деятельность его участников, но также работу с эмоциями и чувствами. Они позволяют очень быстро (за считанные дни) сплотить коллектив.

Достоинством тренинга, как формы проведения практических занятий, является высокая эффективность использования времени для самораскрытия, самоанализа и саморазвития личности, а разнообразные методические приемы тренинга (ролевые игры, дискуссии, упражнения, анализ конкретных ситуаций и др.), игровые технологии (игры-знакомства, разминки, кооперативные игры и др.) выступают как современные составляющие учебного процесса.

В зависимости от того, на какую цель делается акцент в тренинге, их условно можно подразделить на два типа:

1. Инструментально-ориентированные тренинги, целью которых является овладение эффективными моделями поведения.
2. Личностно-ориентированные тренинги — тренинги, затрагивающие «Я» каждого члена группы и направленные на личностные изменения членов группы.

К первому типу, т. е. инструментально-ориентированным тренингам относится социально-психологический тренинг поведения.

Его цель — овладеть эффективными моделями поведения. К данной группе тренингов также относятся следующие виды:

- тренинг делового общения;
- тренинг уверенности в себе;
- тренинг социальных навыков и т. д.

Второй тип тренингов это личностно - ориентированные тренинги.

К личностно-ориентированным тренингам относятся группы личностного роста или, так называемые психокоррекционные группы. Основные задачи этих групп — взаимное исследование, получение знаний о собственной личности, её развитие и раскрытие. Основным процессом в данных группах является личностный рост — активный процесс открытия и развития самого себя через соприкосновение с внешним миром. Необходимо отметить, что данный тип тренингов используется в основном профессиональными психологами.

Несмотря на разнообразие конкретных упражнений, приемов и техник, используемых в тренинговой работе, принято выделять несколько базовых методов тренинга. К таким базовым методам традиционно относят групповую дискуссию, игровые методы (ролевою и деловую игру) и психогимнастику.

Групповая дискуссия в тренинге - это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Игра эффективна в создании условий для самораскрытия, обнаружения творческих потенциалов человека, для проявления искренности и открытости, поскольку образует психологическую связь человека с его детством.

Приемы психогимнастики служат вспомогательным средством стимулирования активности и снятия усталости участников.

#### *Правила и принципы проведения тренинга*

Обучение с помощью тренингов существенно отличается от традиционных методов обучения (уроков, лекций, семинаров) не только по форме проведения, но и по основным принципам.

1. Принцип и правило максимальной активности.

В процессе тренинга дети должны вовлекаться в специально организованные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других, обсуждение своих и чужих действий. Принцип активности, в частности, опирается на известную из области экспериментальной психологии идею: человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проговаривает, и девяносто процентов того, что делает сам.

2. Общение по принципу «здесь и теперь».

На тренинге дети общаются «здесь и теперь», т. е. обсуждают только то, что делается и говорится во время занятий. Считается, что таким образом уменьшается влияние психологической защиты и поддерживается психологическая безопасность.

3. Принцип и правило персонификации высказываний.

Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...», «я считаю...». Это важно, так как напрямую связано с одной из задач тренинга — научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

4. Принцип творческой позиции. Правило отсутствия критики и безоценочности высказываний.

В целях создания условий для творческой активности любая критика на тренинге должна быть сведена к минимуму и касаться только конкретного высказывания или поведения, а не личности.

5. Принцип партнерского общения. Правило доброжелательности. Партнерским общением является такое, при котором учитываются особенности каждого участника, его чувства, эмоции, переживания, создавая в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости.

6. Принцип объективности. Правило обратной связи.

Важнейшие моменты тренинга – осознание детьми мотивов своего поведения, переход от импульсивных действий к сознательной саморегуляции. Именно это позволяет ребенку не только на тренинге, но и в дальнейшем управлять своим внешним поведением и собственным внутренним миром. Поэтому так важны обсуждения всего, что происходит в группе.

7. Необходимо отметить, что в тренинговых группах, которые добровольно посещают незнакомые между собой люди, существует обязательное правило строгой конфиденциальности и доверительности общения.

8. Искренность и открытость. Следует заметить, что на первых этапах работы группы введение указанной нормы во многом носит декларативный характер. В самом деле, с какой стати студенты, пока еще практически незнакомые, станут настолько доверять друг другу и ведущему, чтобы рисковать быть искренними и открытыми? Однако уже через несколько часов занятий это правило, предложенное педагогом, начинает действовать, особенно если он сам выступает как образец эффективного участника группы.

9. Кроме того, всем студентам предлагается выбрать себе на время тренинговой работы "игровое имя" – то имя, по которому все остальные обязаны обращаться к нему.

Уже эти процедуры, создающие особые условия начавшегося взаимодействия, их игровой характер позволяют отчасти снять естественное напряжение и тревогу детей. Нормы тренинговой группы создают особый психологический климат. Студенты, осознавая это, начинают сами следить за соблюдением групповых норм.

*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-задача – 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 воспитателя, родителя, или ребёнка), 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 кейс-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 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 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 комментариев, 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 семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой 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 семинарскому 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 дифференцированного зачета.

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

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к студентам также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **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.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

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://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, прочесть 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, прочесть 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.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ по дисциплине «Тренинг коммуникативных навыков»**

**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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	<b>Знает</b> особенности работы в коллективе.	Устный опрос (вопрос № 1,2,11-21); Практические задания (№ 5) Ситуационные задачи (№ 1, 2)	Устный опрос (вопрос №1-3,6-15)
		<b>Умеет</b> применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач	Практические задания (№ 2,4,6,7,8,12,13, 16-20) Ситуационные задачи (№2,3) Деловая игра (1, 2)	Ситуационная задача(№ 2)
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знает</b> основные приемы и нормы социального взаимодействия	Устный опрос (вопрос №1,3-10,12-21); Практическое задание (№9, 14,15) Деловая игра (№1,2)	Устный опрос (вопрос №4-15)
		<b>Умеет</b> устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе	практические задания (№ 1, 2, 3,5,8, 10, 11, 21); Ситуационные задачи (№ 1,3) Деловая игра (№ 1, 2)	Ситуационная задача(№1,3)
		<b>Владеет</b> навыками социального взаимодействия и работы в команде	практические задания (№ 2) Ситуационные задачи (№ 1,4,5) Деловая игра (№ 1, 2)	Ситуационная задача (№ 1,3)
Знания, умения, навыки УК-3				Дифференцированный зачет

**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 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 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.

#### **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.

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

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

Дифференцированный зачет для очной формы по дисциплине проводится за счет часов, отведённых на изучение дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:

уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;

уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;

уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания;

логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

#### **Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета**

Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая оценок, полученных в рамках текущего контроля успеваемости, округленная до десятых.

Оценка	Средняя арифметическая
отлично	4,5-5
хорошо	3,5-4,4
удовлетворительно	2,5-3,4
неудовлетворительно	2-2,5

Дифференцированный зачет для заочной формы по дисциплине включает в себя: собеседование преподавателя с обучающимся по контрольным вопросам (не более 5) и 1 ситуационной задаче.

Контрольные вопросы	Контрольный вопрос — это средство контроля усвоения учебного материала дисциплины.
---------------------	--

	Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме дисциплины.
Ситуационная задача	Оценочное средство, включающее совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования компетенций, соответствующих основным типам профессиональной деятельности. Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку правильности решения задач, разбор результатов: кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшего спора, кратко разобрать и оценить доводы участников соответствующего спора и обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи следует обосновать все возможные варианты решения.

Перечень контрольных вопросов и ситуационные задачи к дифференцированному зачету, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств.

Контрольные вопросы и ситуационные задачи к дифференцированному зачету доводятся до сведения обучающихся заранее.

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

На ответ обучающегося по каждому контрольному вопросу и ситуационной задаче отводится, как правило, 3-5 минут.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам дифференцированного зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

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

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

#### Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### 3.1. Перечень типовых практических заданий:

###### Задание 1.

Отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) политические симпатии студентов исторического факультета; 2) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 3) эффективные формы проведения семинарских занятий в ВУЗе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый студент. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/ снижения активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

###### Задание 2.

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

###### Задание 3.

Построение публичного выступления продолжительностью до 10 минут по любой теме.

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур. А также демонстрируя умение устанавливать и поддерживать контакты с аудиторией и/или обеспечивающие успешную работу в коллективе.

###### Задание 4.

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 современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.

###### Задание 5.

Рисование предмета по словесному описанию.

Участникам выдаются некоторые абстрактные фигуры, которые должны быть зарисованы со слов одного из коллег.

###### Задание 6.

Упражнение «Испорченный телефон». Задание: Руководитель уезжает в командировку, задача каждого последующего подчиненного (из шести) передать поручение руководителя, так чтобы последний человек выполнил его как можно точнее.

После выполнения задания происходит анализ причин, искаживших первоначальную информацию. Выводятся правила устной передачи информации.

#### **Задание 7.**

Деловая игра «Интерпретация». Группе зачитываются слова (афоризм) известного человека и просят проинтерпретировать их содержание. После выполнения задания сверяются интерпретации разных участников, делаются выводы о причинах схожести и различий.

#### **Задание 8.**

Для освоения способа активного слушания используется прием работы в тройках. Процедура: участники делятся на группы по три человека в каждой. Один из участников тройки рассказывает. Задача другого участника – слушать говорящего, сознательно используя технологии активного слушания. Третий – эксперт, он фиксирует используемые слушающим 10 принципов активного слушания. Упражнение повторяется каждой тройкой трижды: каждый участник должен побывать в каждой из трех позиций - говорящего, слушающего и эксперта. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о своей работе: каждый из участников рассказывает остальным членам группы о тех трудностях и удачах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

Темы для работы:

Мой любимый вид отдыха.

Мое любимое время года.

#### **Задание 9.**

Составить терминологический словарь по теме: основные приемы и нормы социального взаимодействия.

#### **Задание 10.**

Разделитесь на пары и проведите один и тот же диалог на профессиональную тему в форме беседы, спора и дискуссии. В ходе выполнения задания вам необходимо установить и поддержать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Какая из форм оказалась наиболее продуктивной? Почему?

#### **Задание 11**

##### **Коммуникативное упражнение «Интонирование»**

Даются различные фразы, и ставится задача *произнести их с различными оттенками* в зависимости от ситуации (фразы типа «Кто дежурный?», «Идите сюда», «Выполнили ли задание?», «Прошу внимания», «Да», «Будьте добры» и т.п.).

##### **Список эмоций:**

- радость
- удивление
- сожаление
- разочарование
- подозрительность
- грусть
- веселье
- холодное равнодушие
- спокойствие
- заинтересованность
- уверенность
- желание помочь
- усталость
- волнение
- энтузиазм

#### **Задание 12.**

Подготовьте свое возражение на любую тему.

Вам необходимо будет, опираясь на этапы работы с возражениями, ответить на возражение другого участника.

#### **Задание 13. Критика**

Подготовьте небольшое выступление (2 мин.) письменно и устно. Тема «Деловое предложение».

Вам необходимо будет ответить на критику в адрес вашего выступления.

В свою очередь дать конструктивную критику выступлению другого участника.

Юмор, ирония, селективная правда

Иногда отвечать на вопросы лучше с юмором, иронией или двусмысленностью, представляя положение дел так, как выгодно. При этом вы не врете, но и не говорите правду.

#### **Задание 14. «Плагнат»**

Возьмите лист бумаги и составьте список знакомых вам людей, привлекающих ваше внимание чем-то особенным.

Это могут быть особенности внешности, речи, манера поведения, походка. Это могут быть какие-то личностные качества, умения и навыки, которыми вы хотели бы обладать.

Напротив имени каждого человека выпишите 3-4 таких качества и подумайте, что из этого набора вы могли бы позаимствовать и что пошло бы на пользу вашему собственному имиджу.

Создайте список таких качеств, для начала не больше 5, и начните развивать их, внося изменения либо в свой внешний имидж, либо трансформируя его внутреннюю, психологическую составляющую.

#### **Задание 15. Антиплагиат**

Задание похоже на предыдущее. Только теперь вам нужно представить тех людей из вашего окружения, которые вам чем-то неприятны или тех, на кого вы не хотели бы походить (если таковых нет, то можно использовать образы героев из книг или кинофильмов).

Внимательно проанализируйте внутренний и внешний имидж этих людей и выпишите те личностные качества и особенности поведения, которыми вы бы не хотели обладать.

Теперь задайте себе вопрос: «Есть ли у меня одно или несколько качеств из этого списка или хотя бы еле заметные их проявления? Как и в каких ситуациях они обнаруживаются? Что я могу сделать, чтобы избавиться от этих качеств?».

Если вы нашли у себя такие качества и отрицательные проявления, то начинайте работу по их устранению, в противном случае они будут очень мешать вашему имиджу, а то и незаметно формировать негативный.

#### **Задание 16. Создание своего образа**

Данное задание направлено на создание целостного имиджевого образа. Для этого нужно воспользоваться нижеследующей таблицей. В ней в качестве примера показана работа с уверенностью в себе.

<i>1. Основные характеристики личного имиджа</i>	<i>2. Для кого создается?</i>	<i>3. Как это должно выглядеть?</i>	<i>4. Как это сделать?</i>
1. Уверенность в себе.	Клиенты, подчиненные	Уверенный внешний вид, прямой, доброжелательный взгляд, уверенная походка и сильный голос.	а) чаще применять Упражнение 1. б) руководствоваться рекомендациями, данными в статье «Как побороть страх и неуверенность в себе» в) принять участие в тренинге уверенности в себе.
...			
И т.д.			

#### **Задание 17. «Пословицы и поговорки».**

Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие.

Ответы поясните. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.

#### **Задание 18.**

В парах обсудите каждый из компонентов имиджа и определить его содержание. При работе опирайтесь на жизненный опыт и самостоятельное изучение материала. Озвучивание.

#### **Задание 19**

Разработайте план и сценарий велком-тренинга, применяя современные технологии взаимодействия с членами общества.

#### **Задание 20**

Дайте характеристику современных технологий взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач. Составьте сводную таблицу.

#### **Задание 21**

Дайте характеристику умений устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (например, в процессе координирования работы по проекту). Составьте сводную таблицу.

#### **Критерии и шкала оценивания решения практического задания**

Оценка	Критерии оценки
отлично	задания решены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса

хорошо	задания решены правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	задания решены правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	задание решено неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

### 3.2. Перечень типовых ситуационных задач (кейсов)

#### 1. 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, отказаться 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. Предложите варианты способов установления и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе
3. Смоделируйте диалог с членами коллектива, включая обмен информацией и выработку единой стратегии социального взаимодействия работы в команде.

#### 2. 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.

Как скорректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?

Какие применить современные технологии взаимодействия с членами коллектива (общества) для решения возникших задач?

#### 3. 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 средства/методы/способы вы можете предложить для установления и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе? Приведите пример.

#### 4. Внимание, информация!

*Цель кейса:* выявление способности к организации социального взаимодействия и работы в команде.

*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 специалистов, 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 для достижения поставленной цели	Выделены не менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	2
		Выделены менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	1
<b>Отсутствие варианта выполнения задания</b>			<b>0</b>

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"> <li>- выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач</li> <li>- подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы</li> <li>- распределяет функции между членами команды с учетом индивидуальных особенностей и возможностей</li> <li>- подбирает способы мотивации членов команды.</li> </ul>	<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>	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"> <li>- выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач</li> <li>- подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы</li> <li>- подбирает способы мотивации членов команды.</li> </ul>	<p>Вы правильно понимаете ситуацию, но приводите мало доказательств своего выбора. Знает мало способов поощрения и планирования, координации, презентации работы.</p>	3-4
<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>	0-2

## 5. Рабочее пространство

*Цель кейса:* выявление способности к организации социального взаимодействия и работы в команде

*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 приемов по установлению и поддержанию контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе.

*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
<b>Отсутствие варианта выполнения задания</b>			0
<b>Заключение по компетенции</b>		<b>Комментарий для студента</b>	
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
<b>Отлично</b>	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.
<b>Хорошо</b>	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.
<b>Удовлетворительно</b>	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.
<b>Неудовлетворительно</b>	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.

### 3.3. Перечень типовых деловых игр

#### 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: «Спор, его виды, особенности, характеристики».

- при организации промежуточного контроля выполнялась проверка универсальных компетенций (оттачиваются: навыки социального взаимодействия и работы в команде, навыки выступлений, корректные приемы аргументации в дискуссии; умения вести диалог, применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач).

**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 заслушаны 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 умений устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе единой стратегии взаимодействия, отработать навыки социального взаимодействия и работы в команде. 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 дополнительных 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.

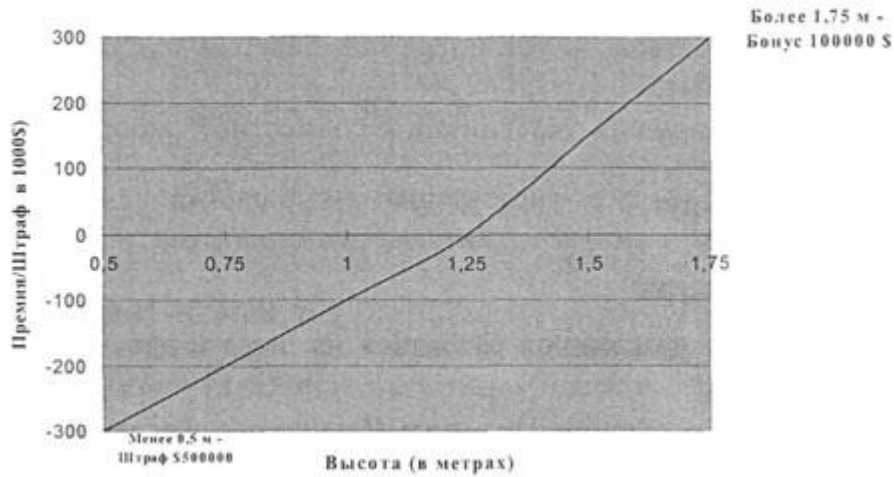
6. Башня должна быть построена без дополнительной опоры и способна простоять хотя бы 1 минуту после окончания строительства.

#### **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	<b>1,4</b>
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	<b>1,0</b>

готовность к игре	
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	<b>0,7</b>
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	<b>0,5</b>
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность, по сути изучаемой проблемы.	<b>0</b>

### 3.4. Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Велком тренинг: особенности и виды.
2. Особенности работы в коллективе
3. Основные приемы и нормы социального взаимодействия
4. Коммуникативные навыки: определение специфики.
5. Умение вести разговор и задавать вопросы.
6. Ответы на вопросы и уход от них.
7. Правила и этапы работы с возражениями.
8. Особенности общения с трудными людьми.
9. Структура публичного выступления.
10. Особенности знакомства с кем угодно.
11. Как выстроить отношения с людьми.
12. Имидж. Типы. Структура.
13. Основы общения. Виды общения и их особенности.
14. Барьеры общения.
15. Характеристика навыков коммуникации в процессе координирования работы в коллективе.
16. Особенности взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
17. Особенности ведения дискуссий.
18. Типы вопросов и их характеристика.
19. Спор, его виды, особенности, характеристики
20. Основные правила эффективного выступления.
21. Особенности социального взаимодействия и работы в команде

### Критерии и шкала оценки при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<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.
<b>Хорошо</b>	<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.
<b>Удовлетворительно</b>	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.
<b>Неудовлетворительно</b>	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

#### 3.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Велком тренинг: особенности и виды.

2. Особенности работы в коллективе.
3. Умение вести разговор и задавать вопросы.
4. Основные приемы и нормы социального взаимодействия.
5. Правила и этапы работы с возражениями.
6. Особенности общения с трудными людьми.
7. Структура публичного выступления.
8. Характеристика современных технологий взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
9. Как выстроить отношения с людьми.
10. Имидж. Типы. Структура.
11. Основы общения. Виды общения и их особенности.
12. Способы установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе.
13. Особенности взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
14. Особенности ведения дискуссий.
15. Характеристика приемов и способов социального взаимодействия и работы в команде.

### **3.6. Контрольные ситуационные задачи**

#### **1. 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, отказаться 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. Предложите варианты способов установки и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе
3. Смоделируйте диалог с членами коллектива, включая обмен информацией и выработку единой стратегии социального взаимодействия работы в команде.

#### **2. 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.

Как скорректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?

Какие применить современные технологии взаимодействия с членами коллектива (общества) для решения возникших задач?

#### **3. Прием по личным вопросам**

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить 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 средства/методы/способы вы можете предложить для установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе? Приведите пример.

### **Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации – дифференцированного зачета**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируется:

– правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;

– полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и межпредметных связей;

– собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;

– четкость, последовательность и грамотность речи;

– самостоятельность и правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы

– полнота и системность знаний

– допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если демонстрируется:

– правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;

– полнота ответа: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и межпредметных связей;

– собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;

– достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;

– самостоятельность и в основном правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;

– адекватность методов изучения

– методическая грамотность определения правовой нормы.

– достаточность и обоснованность средств и методов

– допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируется:

– правильность и относительная четкость ответа;

– неполнота ответа: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутриспредметных и межпредметных связей;

– затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;

– непоследовательность при изложении материала;

– в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;

– допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если;

– изложение ответа на вопрос неполное, бессистемное;

– неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;

– не решил учебно-профессиональную задачу, или решил с грубыми ошибками;

– допускаются существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя.



## Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

### «Тренинг коммуникативных навыков»

направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

направленность (профиль) программы: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

на 2020/2021, 2021/2022, 2022/23 уч.г.

Внесенные изменения на 2023/2024 учебный год

УТВЕРЖДАЮ

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](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