



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


Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Психология делового общения в туризме

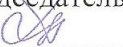
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
д-р. пед. наук, проф. кафедры
СГД

Т.В. Поштарева

Согласована
зав. выпускающей кафедрой

Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
зав. кафедрой

Т.В. Поштарева

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК

Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	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	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Основная литература	8
8.2. Дополнительная литература	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	15
Приложение	
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения в туризме» является формирование компетенций в области делового общения в сфере туризма как основы профессионального мастерства специалиста, изучение форм делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения, формирование мотивации на усвоение знаний в области деловой коммуникации и повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности в различных сферах и ситуациях профессионального взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина относится к вариативной части дисциплины по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.ДВ.4) ООП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать закономерности развития природы, общества, мышления; уметь анализировать и оценивать события и процессы.

Приобретенные в ходе изучения данной дисциплины теоретические знания должны быть закреплены студентами при прохождении соответствующих дисциплин и видов практики.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
<i>Межкультурные коммуникации на иностранном языке</i>	<i>Менеджмент в туризме</i>
<i>Культура и стилистика деловой речи</i>	<i>Производственная практика</i>
<i>Психология</i>	<i>Организационно-управленческая практика</i>
<i>Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе</i>	<i>Преддипломная практика</i>
<i>Сервисология</i>	<i>Защита выпускной квалификационной работы</i>

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения	
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	знать	Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей
	уметь	принимать решения в организации туристской деятельности в ходе делового общения, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства
	владеть	навыками организации межличностного и межгруппового взаимодействия людей в ходе делового общения

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

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

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		А триместр
Контактная работа (всего)	36	36
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	12	12
из них		
– лекции	12	12
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	24	24
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	14	14
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	-	-
Самостоятельная работа (всего) (СР)	108	108
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.)	108	108
Подготовка к аттестации	-	-
Общий объем, час	144	144
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4
		Б триместр
Контактная работа (всего)	12,3	12,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	8	8
из них		
– семинары (С)	4	4
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
3) групповые консультации	-	-
4) индивидуальная работа	-	-
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	131,7	131,7
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	Зачет	Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение, его функции, средства, виды	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: <i>по функциям</i> – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, личностно-ориентированное, <i>по средствам</i> – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения.
2.	Формы делового общения	Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное.

		<p>Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления и др. Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения.</p>
3.	Деловая беседа	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловая беседа, ее функции. Этапы деловой беседы и их характеристика. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>Диалог как форма взаимодействия. Формы ведения диалога: мирный обмен мнениями и полемика. Классические правила ведения диалога.</p>
4.	Деловые переговоры	<p>Деловые переговоры: их виды. Позиционные и рациональные. Переговоры. Формы позиционных переговоров: мягкая и жесткая. Процесс переговоров и его этапы: - взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников; - их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование); - согласование позиций и выработка договоренностей. Планирование, тактика и порядок ведения. Тактические приемы ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций. Принятие решений в переговорном процессе.</p>
5.	Протокольные мероприятия	<p>Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.).</p> <p>Протокольные мероприятия. Особенности ведения международных переговоров и бизнес протокола.</p> <p>Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; особенностях поведения и характерных тактических приемов.</p>
6.	Риторика и культура речи	<p>Понятия: «коммуникация», «язык», «речь», «мышление», «речевая деятельность». Виды речевой деятельности. Деловое общение как речевая коммуникация. Модель речевой коммуникации. Типы речевой коммуникации и их характеристика. Функционально-смысловые типы речи. Функциональные стили речи. Речевая норма и культура речи. Тезаурус делового человека.</p> <p>Риторика. Культура речи. Виды речи. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи. Воздействие на аудиторию. Фольклорные правила речевого этикета.</p> <p>Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений. Воздействие на аудиторию.</p>
7.	Психология делового общения	<p>Психология делового общения. Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера.</p> <p>Формулы логического убеждения. Структура аргументации. Виды и способы аргументации. Построение аргументации. Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения. Техника аргументации (риторические методы: противоречия, «извлечения выводов», сравнения, «да-но», «бумеранга», видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).</p>
8.	Деловая этика и этикет	<p>Основные понятия этики делового общения. Этикет. Основы деловой этики. Национальные особенности делового общения (этики). Атрибуты делового общения. Этикет приветствия и представления. Инициатива и форма приветствия, соблюдение старшинства. Служебный этикет. Значение внешнего облика в деловом общении. Требования к современному деловому этикету. Правила знакомства. Порядок представления. Визитная карточка. Профессиональный этикет. Этикет проведения деловых визитов. Вопросы этикета встречи и рассадки партнеров на переговорах и беседах. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Поводы для вручения подарков и сувениров. Вкус, такт, этика при подборе подарков и сувениров.</p>

		<p>Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Особенности делового этикета зарубежных стран. Деловая этика в менеджменте. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.</p> <p>Электронная коммерция и деловое общение. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС) и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании. Мобильные средства связи и деловое общение. Основные правила делового общения по телефону, его стиль и структура. Разработка плана беседы. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем (письмо-презентация, письмо-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и др.). Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров.</p>
--	--	--

5.2. Структура дисциплины

ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	18	2	2	-	-	12
2.	Формы делового общения	19	2	-	2	-	14
3.	Деловая беседа	16	2	2	2	-	14
4.	Деловые переговоры	17	-	2	2	-	12
5.	Протокольные мероприятия	16	-	2	-	-	14
6.	Риторика и культура речи	18	2	-	2	-	14
7.	Психология делового общения	19	2	-	2	-	14
8.	Деловая этика и этикет	21	2	2	4	-	14
<i>Групповые консультации</i>		-					
<i>Промежуточная аттестация</i>		-					
<i>Подготовка к аттестации</i>		-					
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>12</i>	<i>10</i>	<i>14</i>	<i>-</i>	<i>108</i>

ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1.	Общение, его функции, средства, виды	16	1	-	-	-	15
2.	Формы делового общения	19	-	-	2	-	17
3.	Деловая беседа	18	-	2	-	-	16
4.	Деловые переговоры	16	-	1	-	-	15
5.	Протокольные мероприятия	17	-	1	-	-	16
6.	Риторика и культура речи	17	1	-	-	-	16
7.	Психология делового общения	18	2	-	-	-	16
8.	Деловая этика и этикет	19	-	-	2	-	17
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>0,3</i>					
<i>Подготовка к аттестации</i>		<i>3,7</i>					
<i>Общий объем</i>		<i>144</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>128</i>

5.3. Занятия семинарского типа

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	1	С	Общение, его функции, средства, виды	2
2.	2	ПР	Формы делового общения	2
3.	3	С	Деловая беседа	2
4.	3.	ПР	Деловая беседа	2
5.	4	С	Деловые переговоры	2
6.	4	ПР	Деловые переговоры	2

7.	5	С	Протокольные мероприятия	2
8.	6	ПР	Риторика и культура речи	2
9.	7	ПР	Психология делового общения	2
10.	8	С	Деловая этика и этикет	2
11.	8	ПР	Деловая этика и этикет	4

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1.	2	ПР	Формы делового общения	2
2.	3	С	Деловая беседа	2
3.	4	С	Деловые переговоры	1
4.	5	С	Протокольные мероприятия	1
5.	8	ПР	Деловая этика и этикет	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрен

5.5. Самостоятельная работа

ОФО

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
2.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14
4.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	12
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14
6.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14
7.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14
8.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	14

ЗФО

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	15
2.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	17
3.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	16
4.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	15
5.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	16
6.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	16
7.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	16

8.	Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка конспектов и презентаций по теме	17
----	---	----

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения.

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, игровые упражнения)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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

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

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
2.	ПР	Практические задания	2	2
8.	ПР	Практические задания	2	2

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

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

3) Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон.текстовыеданные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4) Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон.текстовыеданные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

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

8.2. Дополнительная литература

1) Анпилогова Л.В. Психологическая модель профессионального общения студентов-журналистов [Электронный ресурс]: монография/ Анпилогова Л.В., Зубова Л.В.— Электрон.текстовыеданные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017.— 139 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78828.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2) Джурицкий А.Н. Педагогика межнационального общения. Поликультурное воспитание в России и за рубежом (сравнительный анализ) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Джурицкий А.Н.— Электрон.текстовыеданные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 153 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65721.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3) Фролова В.П. Основы теории и практики научно-технического перевода и научного общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фролова В.П., Кожанова Л.В.— Электрон.текстовыеданные.— Воронеж: Воронежский

государственный университет инженерных технологий, 2017.— 156 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70814.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4) Крючкова Л.А. Практикум по культуре речевого общения: искусство. Часть 1 [Электронный ресурс]: практикум/ Крючкова Л.А., Чулаков Д.К.— Электрон.текстовыеданные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70648.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5) Крючкова Л.А. Практикум по культуре речевого общения: искусство. Часть 2 [Электронный ресурс]: практикум/ Крючкова Л.А., Чулаков Д.К.— Электрон.текстовыеданные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016.— 93 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70649.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6) Верева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно»/ Зверева Н.— Электрон.текстовыеданные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.3. Программное обеспечение

Программа Microsoft PowerPoint для демонстрации презентаций, ноутбук с программой для демонстрации файлов с расширением AVI, GoogleChrome браузер с возможностью выхода в интернет в режиме on-line (действующий WiFi).

8.4. Профессиональные базы данных

<http://rospsy.ru>— Федерация психологов образования России

8.5. Информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

8.6. Интернет-ресурсы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).

2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека

3. <http://www.ed.gov.ru> – Официальный сайт Министерства образования и науки

4. <http://www.flogiston.ru> — факультет психологии МГУ

5. [http://www.harvard.edu/Harvard Psychology](http://www.harvard.edu/Harvard%20Psychology)- факультет психологии Гарвардского университета (США)

6. <http://www.nsu.ru/psych/>- Центр психологии Новосибирского государственного университета

7. <http://www.psy.msu.ru>-факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова

8. <http://www.psy.ru.ru/>-факультет психологии Санкт-Петербургского государственного университета

9. <http://www.stanford.edu/>- факультет психологии Стэнфордского университета (Великобритания)

10. <http://www.strath.ac.uk/psychology/>- факультет психологии Стратклайдского университета (Великобритания)

11. <http://www.umn.edu/>- факультет психологии Миннесотского университета (США)

12. <http://lib.vspu.ac.ru/index.html> – Фундаментальная библиотека ВГПУ

Психолого-педагогические журналы и периодика:

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

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

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

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

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

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

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

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, 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 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 заголовок 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.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Методические указания по работе над учебными лекциями по данной дисциплине.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами - Государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Методические указания по подготовке к практическому (семинарскому) занятию.

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основной вид работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару.

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. Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

Методические указания по подготовке конспектов.

Конспект - это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

В отличие от тезисов и выписок, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, и доказательства, и примеры, и иллюстрации.

Типы конспектов:

1. Плановый конспект: являясь сжатым, в форме плана, пересказом прочитанного, этот конспект – один из наиболее ценных, помогает лучше усвоить материал еще в процессе его изучения. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления. Недостаток: по прошествии времени с момента написания трудно восстановить в памяти содержание источника.

2. Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном из отрывков подлинника – цитат. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время. Недостаток: не активизирует резко внимание и память.

3. Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

4. Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос темы. Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

5. Конспект-схема. Удобно пользоваться схематичной записью прочитанного. Составление конспектов-схем служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим.

В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
- Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические указания по выполнению компьютерной презентации.

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звуком - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;
- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем

необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В непрерывно выполняющихся презентациях не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

Методические указания по подготовке к тестированию:

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

- Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.
- Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.
- Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.
- Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.
- Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.
- Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.
- Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.
- Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.
- При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

Методические указания по выполнению практических заданий:

1. 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.

2. Выполнение задания в форме аргументированного эссе

Практическое задание, в котором предлагается представить ответ на поставленный вопрос в форме эссе, используется для обучения студентов умению письменного аргументирования своих суждений и доводов по определенной проблеме. Это способствует развитию определенных навыков: критического мышления, логического структурирования и последовательного изложения аргументирующего материала; упорядоченности организации мыслительной деятельности; ясности самовыражения и т.д.

Работа по написанию эссе является вполне традиционным видом учебных заданий. Эссе (фр. *essai* – попытка, очерк) представляет собой особенный жанр философской, литературно-критической, историко-биографической прозы. Особенность состоит в том, что это небольшое по объему прозаическое произведение (5-7 страниц) выполняется в свободной композиции и предполагает выражение индивидуального впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующие на определенную или исчерпывающую трактовку предмета.

Задача состоит в том, чтобы раскрыть проблему (вопрос) в сугубо личностном ключе, найти точки соприкосновения с собственным жизненным и духовным опытом, отразить глубину собственных переживаний и размышлений, по поводу различных философско-мировоззренческих проблем, лежащих в основе жизненного мира личности, например, добра и зла, смысла жизни, свободы и ответственности, счастья, свободы и т. п. Эссеистический стиль допускает образность, афористичность, лиричность, эмоциональность в изложении собственных взглядов на проблему с обязательным соблюдением требования их письменной аргументации.

Алгоритм выполнения задания:

- 1) В поставленном вопросе определить ключевую проблему;
- 2) Проработать идею, выражающее собственное отношение к проблеме и поддержать ее доказательствами из соответствующих источников. Для аргументации необходимы ссылки точки зрения, цитаты других авторов, которые призваны усилить выдвинутые студентом аргументы.
- 3) Процесс выработки четкого и убедительного аргумента, подкрепленного логическим и последовательным интегрированием собранных материалов.

Структура аргументированного эссе включает в себя определенные составляющие:

а) *Введение.*

Во введении эссе сначала формулируется *вводное утверждение* (это особое, привлекающее внимание высказывание или вопрос, цитата или другие фактический материал, способное захватить, привлечь к себе внимание читателя) и далее приводится *тезисное утверждение*, которое способно выступить в роли некой направляющей последующего хода рассуждений, требующих аргументации.

б) *Презентация довода* предполагает определенное преподнесение доводов и последовательное предоставление доказательств ранее заявленных положений.

в) *Ожидание возражений.* Для усиления аргументации следует рассмотреть и ожидаемые возражения, применяя практику противоречия, тем самым совершенствуя критическое мышление, моделируя ситуации дискуссии, принимая во внимания, что другие точки зрения по данному вопросу не только существуют, но и имеют определенное обоснование. Следует указать на слабые или противоречивые, неоднозначные места в приводимых точках зрения в качестве противоположных по отношению к собственной позиции.

г) *Вывод* должен включать синтез аргументации, повторное формулирование тезиса и заключительное утверждение.

3. Реферативная работа

Выполнение практического задания в виде реферативной работы предполагает логически-последовательное, аргументированное, систематизированное, опирающееся на знание соответствующей литературы изложение материала. Это весьма распространенная форма работы, направленная на выполнение определенной учебной задачи не всегда правильно понимается и выполняется студентами, что весьма снижает ее познавательную и образовательную эффективность.

Основная задача при написании реферата – наиболее полно раскрыть выбранную тему. В практическом задании предлагается достаточное количество разнообразных тем для написания рефератов.

Общие требования к реферату, выступающие основанием для определения критериев оценивания выполненной работы:

- информационная полнота, точность и объективность изложения содержания первоисточников и литературы, в которых освещаются ключевые вопросы темы;
- соответствие излагаемого содержания теме и проблематике реферата
- умение выделять главное в исходных текстах, способность выражать смысл с помощью точных речевых формул, осуществлять языковое сжатие текста, находить экономные лексические и синтаксические способы

выражения мысли; использовать языковые клише, характерные для научного стиля, полнота, доступность и ясность изложения структурных компонентов тематического содержания реферата;

- соответствие текста типовой структуре реферативной работы
- степень самостоятельности студента при выполнении задания;
- достаточное и необходимое использование литературы и источников;
- выполнение требований к оформлению реферативной работы;
- умение связать теоретические положения с различными аспектами социальной, профессиональной, повседневной жизнедеятельности.

Качественное выполнение реферативной работы свидетельствует об уровне информационной, мировоззренческой, творческой культуре мышления студента, характеризует его самостоятельные навыки и умения.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося

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

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

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

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

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

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки 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. Оценка подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение триместра.

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 триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в 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 по типам занятий:

- для проведения занятий лекционного типа: компьютерная техника (ноутбук, проектор) для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint.
- для проведения занятий семинарского типа: компьютерная техника (ноутбук, проектор) для демонстрации слайдов с помощью программного приложения MicrosoftPowerPoint
- для проведения промежуточной аттестации: аудитория, учебное оборудование.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

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

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

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

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

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

по дисциплине «Психология делового общения»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)		Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
знать	Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	Трактовка основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	Правильность трактовки основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей	устный опрос тестирование Дифференцированный зачет
уметь	Осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	практические задания на демонстрацию умения осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	Правильность и полнота выполнения практических заданий на демонстрацию умения осуществлять социальное взаимодействие в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности	Дифференцированный зачет практические задания
владеть	Навыками организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	практические задания на демонстрацию навыка организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	Правильность и полнота выполнения практического задания на оценку навыка организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности	практические задания Дифференцированный зачет
Промежуточная аттестация				Дифференцированный зачет

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

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

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий/кейса, уровня подготовки студентов при ответе на вопросы устного опроса.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

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

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

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

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

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

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

Методическое описание подготовки и проведения 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 практических заданий/кейса

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

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

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

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения дифференцированный зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения дифференцированный зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время дифференцированного зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

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

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

1. Потребность в общении:
 - a) врождённая
 - b) приобретённая
 - c) биологически обусловленная
 - d) ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
 - a) ореола
 - b) первичности
 - c) стереотипа
 - d) новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
 - a) аттракция
 - b) апелляция
 - c) аргументация
 - d) ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
 - a) игровой
 - b) манипулятивный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциональный

8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
 - a) пунктуальности
 - b) правильного выбора места проведения беседы
 - c) интерьера помещения
 - d) установления контакта с партнером
 - e) первых фраз во время беседы
 - f) использование обращения по имени
 - g) все ответы верны
 - h) все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
 - a) принуждение
 - b) понимание
 - c) заинтересованность
10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
 - a) правильно выбранной дистанцией
 - b) умением владеть эмоциями
 - c) интонацией и содержанием речи
 - d) все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
 - a) врожденные
 - b) приобретенные
 - c) биологически обусловленные
 - d) ни один из ответов неверен
13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
 - a) стереотипизацией
 - b) идентификацией
 - c) рефлексией
 - d) каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
 - a) взаимoinформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
 - a) игровой
 - b) духовный
 - c) стандартизированный
 - d) конвенциальный
16. Compliment оценивает:
 - a) реальные (объективные) достоинства собеседника
 - b) незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
 - a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
 - a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
19. В невербальной коммуникации реализуется:
 - a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен

20. В вербальной коммуникации реализуется:
 - a) перцептивная функция
 - b) коммуникативная функция
 - c) интерактивная функция
 - d) ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
 - a) социальным положением
 - b) поведением человека
 - c) ситуацией общения
 - d) ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
 - a) позиция зависимости, безответственности
 - b) позиция равноправия, сотрудничества
 - c) позиция подчинения, влияния, ответственности
 - d) ни один из ответов неверен
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
 - a) полемика
 - b) дебаты
 - c) диспут
 - d) дискуссия
25. Самый результативный уровень общения
 - a) игровой
 - b) деловой
 - c) стандартизированный
 - d) примитивный
26. Общение - это
 - a) состояние
 - b) процесс
 - c) свойство
 - d) качество
27. Выбор дистанции зависит от:
 - a) настроения
 - b) характера человека
 - c) ситуации общения
 - d) ни один из ответов неверен
28. Успех общения достигается, если человек:
 - a) имеет желание или цели общения
 - b) владеет информацией
 - c) имеет навыки общения
 - d) все ответы верны
29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
 - a) межличностная
 - b) формальная
 - c) внутригрупповая
 - d) индивидуальная
30. Обмен информацией происходит на этапе:
 - a) взаимоинформирования
 - b) взаимоотключения
 - c) взаимонаправленности
 - d) взаимоотражения
31. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
 - a) этические нормы и правила
 - b) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
 - c) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
 - d) все позиции верны
 - e) все позиции неверны
32. Аргументы применяют с целью:

- a) защиты своих взглядов и намерений
 - b) доказательства своего превосходства
 - c) уговоров партнера что-либо сделать
33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
- a) аргументирование выдвигаемых положений
 - b) начало беседы
 - c) принятие решения
 - d) завершение беседы
 - e) информирование партнёров
34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
- a) Скатертью дорога
 - b) У вас прекрасный вкус
 - c) Какой вы добрый человек
 - d) Вы такой хороший специалист
35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
- a) Это кто?
 - b) Вас слушают!
 - c) Да!
 - d) Алло!
36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- a) «Компания «Спасские ворота», добрый день!»
 - b) «Да» «Слушаю вас»
 - c) «Говорите»
37. Первый вручает свою визитную карточку...
- a) Старший по должности
 - b) Младший по должности
38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
- a) в устной форме наедине с подчиненным
 - b) по телефону
 - c) в письменной форме
 - d) в устной форме в присутствии коллег
39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная
40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
- a) эффект первого впечатления (установки)
 - b) эффект контраста
 - c) эффект ореола
 - d) эффект повального увлечения
 - e) эффект первичности и новизны
 - f) эффект стереотипизации
41. Социальная роль всегда несет на себе печать:
- a) общественной оценки
 - b) экономической стабильности
 - c) межличностных отношений
42. Уязвимые места в каком-либо канале коммуникации - это:
- a) коммуникативные барьеры
 - b) аксиальный коммуникативный процесс
 - c) социальная ориентация
43. Какие типы информации могут исходить от коммуникатора? (несколько ответов)
- a) побудительная
 - b) знаковая
 - c) беззнаковая
 - d) констатирующая
44. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Суть процесса - взаимное информирование и совместное постижение предмета.
45. Согласие каждой стороны в равной мере отступить от своей прежней позиции с целью их сближения - это
- a) компромисс
 - b) солидарность
 - c) кооперация
 - d) договоренность

46. Наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях - это
- разногласие
 - конфликт
 - конкуренция
 - кооперация
47. Какие 6 основных эмоций наиболее часто выражаются у человека при помощи мимических средств? (несколько ответов)
- тоска
 - страх
 - разочарование
 - грусть
 - радость
 - гнев
 - отвращение
 - удивление
 - сомнение
48. Кто первый изучал выражение эмоций у человека и животных?
- А. Пиз
 - М. Аргайл
 - Ч. Дарвин
49. Организация взаимодействия между общающимися индивидами - это
- интерактивная сторона общения
 - коммуникативная сторона общения
 - перцептивная сторона общения
50. Кто автор цитаты: "Общение - это единственная роскошь, которая есть у человека"?
- З. Фрейд
 - А. Толстой
 - А. Сент-Экзюпери
51. Сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого, - это
- кодирование
 - ответная реакция
 - обратная связь
 - критика
52. Тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие - это
- эффект ореола
 - эффект стереотипизации
 - эффект контраста
 - эффект установки
53. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы (несколько ответов)
- жесты
 - человеческую речь
 - пантомиму
 - миимику
 - естественный звуковой язык
54. Согласно теории Э. Холла, социальное расстояние приближения человека к партнеру - это
- 45-120 см
 - 120-400 см
 - 0-45 см
 - 400-7500 см
55. Что входит в структуру общения? (несколько ответов)
- социальная перцепция
 - коммуникация
 - интеракция
 - детерминация
 - социодинамика
56. Передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией - это
- деловые переговоры
 - деловое совещание
 - деловая беседа
 - публичное выступление
 - дискуссия

57. Золотое правило этики делового общения: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель" - относится к
- этике делового общения "сверху-вниз"
 - этике делового общения "снизу-вверх"
 - этике делового общения "по горизонтали"
58. Жесты, мимика и пантомимика — это средства общения:
- оптико-кинетические
 - паралингвистические
 - экстралингвистические
 - пространственно-временные
59. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:
- оптико-кинетическим
 - паралингвистическим
 - экстралингвистическим
 - пространственно-временным
60. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:
- демократическом
 - авторитарном
 - либеральном
 - попустительском

Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

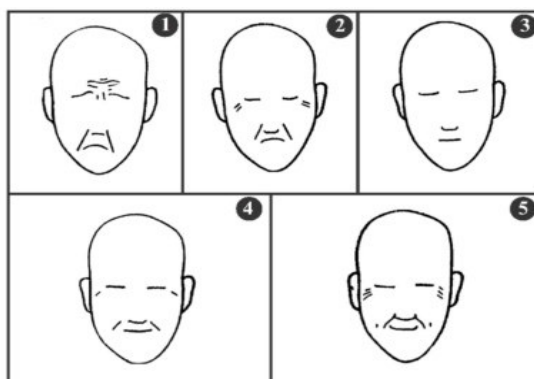
71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Перечень типовых практических заданий

Задание 1.

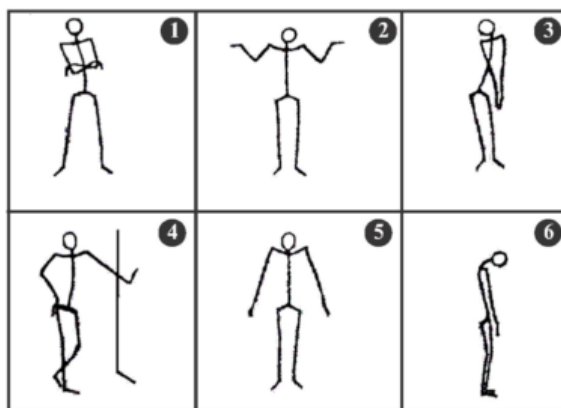
По мимическим схемам определите эмоциональное состояние человека. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе мимических изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Спокойствие, уверенность	
Ярость, отчаяние, ужас	
Удовлетворенность	
Радость, восторг	
Тревога, страх, обида	

Задание 2.

Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Робкий, виноватый, убитый горем	
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, непонимание, сомнение	
Смушение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

Задание 3.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

Рад вас видеть!

Спасибо за работу.

Приходите завтра.

Я в восторге.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приятно было с вами поговорить.

Спасибо за комплимент.

Очень вам признателен.

Ценю вашу настойчивость.

Мне это очень нравится.

Задание 4.

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении при помощи теста. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10. Результаты теста обсудите в группе.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Задание 5

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?

Задание 6.

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 7.

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

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

Задание 8.

В состоянии психологического стресса человек дышит поверхностно и, как правило, в учащенном ритме («еле дышит от страха»). Такое дыхание усиливает тревогу и приводит к дополнительному напряжению, к появлению психических и мускульных зажимов. Поэтому при подготовке к публичному выступлению целесообразно проделать дыхательные упражнения.

Подберите упражнения по выведению из аудиторного шока (сценического, ораторского страха).

Задание 9.

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

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти на встречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Задание 10. «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 11.

Напишите 7 вариантов ответа на вопрос: «Что нужно, для того, чтобы оставаться в формате Взрослый-Взрослый?» Ответ может носить характер рекомендации.

Задание 12.

Изучите требования к составлению резюме для работодателя по любым источникам. Составьте резюме о себе, используя следующую схему:

Личные сведения:

Ф.И.О.

возраст (год рождения)

семейное положение

адрес, телефон

Образование (в обратном хронологическом порядке)

год окончания, название учебного заведения, специальность, квалификация

Дополнительное образование (если есть и необходимо для требуемой должности)

Опыт работы (в обратном хронологическом порядке)

год, название организации, должность, основные обязанности

Дополнительные сведения (владение иностранными языками, навыки работы на компьютере и программное обеспечение, которым владеете, общественная деятельность, наличие водительских прав)

О себе: интересы, личностные качества.

Задание 13.«Приоритеты»

Вспомнить всё, чем занимался за прошедшие сутки. По минутам. В сумме должно получиться 24 часа. Далее надо распределить дела по приоритетам. И рассчитать, какое время в сутках у нас потрачено на действительно важные дела, а какое время мы потратили впустую.

Задание 14.

Подготовьте публичную речь на 15 минут, соблюдая все правила и используя средства/приемы удержания внимания аудитории.

Задание 15.

Дайте характеристику особенностей организации работы исполнителей, принятия решений в организации сервисной деятельности. Результаты представьте в виде сводной таблицы.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

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

3.3. Перечень типовых кейсов

1. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- поздороваетесь с каждым за руку;
- поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;

- в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
г) кивнете всем.
2. **Садясь в такси, Вы:**
а) приветствуете шофера первым;
б) сразу указываете адрес.
3. **Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых:**
а) выражая радость вслух;
б) помахав приветственно рукой;
в) кивком головы.
4. **Кланяясь женщине издали, сидящий мужчина:**
а) встает;
б) привстает;
в) делает это сидя, но глубоким поклоном.
5. **Представляются:**
а) старший — младшему;
б) младший — старшему;
в) мужчина — женщине;
г) женщина — мужчине;
д) человек с более высоким положением — человеку с более низким положением;
е) обратное к д).
6. **Протягивает руку для пожатия (а, б, в, г, д, е — те же, что и в предыдущем, вопросе).**
7. **В каком порядке происходит приветствие супружеских пар?**
8. **Один подходит ко второму. Кто приветствует первым?**
а) тот, кто стоит;
б) тот, кто подходит.
9. **В коридоре женщина обогнала сослуживца. Кто первый приветствует?**
а) она;
б) он.
10. **Кто первый из женщин здоровается со знакомой?**
а) идущая с мужчиной;
б) идущая одна;
в) идущая с подругой.
11. **Кто должен первым приветствовать при встрече?**
а) подчиненная;
б) начальник (мужчина).
12. **Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?**
а) мужчины;
б) женщина.
13. **Где принято (не принято) целовать руку женщины?**
14. **Кому принято целовать руку?**
а) незамужней женщине;
б) замужней женщине;
в) любой женщине.
15. **Целуя руку женщине, мужчина должен:**
а) наклониться к руке;
б) поднять руку к своим губам;
в) среднее между (а) и (б).
16. **Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых, мужчин?**
а) обязательно;
б) необязательно.
17. **Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия? А женщина?**
а) должен;
б) не должен.
18. **Кто первый подает руку:**
а) незамужняя женщина — замужней;
б) наоборот.
19. **Кому из гостей обязательно должна пожать руку хозяйка?**
20. **Как Вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале незнакомых Вам членов делегации?**
21. **Дайте развернутый ответ на вопрос: какие нарушения деловой этики здесь присутствуют?**
- Оцените диалог по служебному телефону:
– Да.
– Здравствуйте!

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

22. Предложите анализ следующей ситуации:

Мария – сотрудница медицинского центра. Она оканчивает аспирантуру, ее профессионализм высоко ценят в коллективе. Медицинский центр расширяется, и Мария предлагает главврачу центра взять на работу свою подругу Людмилу. Собеседование главврача с Людмилой, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в медицинских кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге главврач принял решение о приеме Людмилы на работу.

Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение главврача?

23. Опоздание.

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

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

24. 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.

Посоветуйте, как мне быть?

24. Накануне.

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

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

25. Пострадавшие.

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

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

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

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

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

Кто и в чем не прав?

Критерии и шкала оценки выполнения кейс-задания

Оценка за кейс-задание выставляется по четырехбалльной шкале.

Оценка	Критерии
Отлично	Кейс-задание выполнено 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 кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений..
Хорошо	кейс-задание выполнено 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 презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
Удовлетворительно	кейс-задание выполнено 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 кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
Неудовлетворительно	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ 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.

3.4. Перечень вопросов к устному опросу

1. Понятие об общении, его функция и виды.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
5. Роль и ролевые ожидания. Такт и бестактность.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
10. Психологические приёмы формирования личных отношений.
11. Ролевое поведение в общении.
12. Деловое общение, его виды и формы.
13. Психологические приёмы влияния на собеседника.
14. Парирование замечаний собеседников.
15. Деловая беседа. Этапы и правила.
16. Деловое совещание. Этапы и особенности.
17. Культура общения по телефону.
18. Техника и тактика аргументирования.
19. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
20. Психологические приёмы публичного выступления.
21. Культура речи делового человека.
22. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.

23. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
24. Барьеры, возникающие в общении.
25. Этика и этикет в деловом общении.
26. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
27. Стратегии конфликтного взаимодействия.
28. Особенности публичной речи
29. Особенности протокольных мероприятий
30. Работа с деловой корреспонденцией.
31. Основы тайм менеджмента в деловом общении
32. Визитки.
33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей.
34. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности

Критерии и шкала оценки ответов при устном опросе

Оценка	Характеристики ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных категорий общения и взаимодействия, специфики делового общения для эффективного профессионального и межличностного взаимодействия; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем делового общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном 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; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание основ психологии делового общения; в ответе допущен 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. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения. Виды общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Механизмы социальной перцепции и их характеристика.
5. Роль и ролевые ожидания. Такт и бестактность.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Индивидуально-психологические особенности личности собеседника и их влияние на общение.
8. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
9. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
10. Психологические приёмы формирования личных отношений.
11. Ролевое поведение в общении.

12. Деловое общение, его виды и формы.
13. Психологические приёмы влияния на собеседника.
14. Парирование замечаний собеседников.
15. Деловая беседа. Этапы и правила.
16. Деловое совещание. Этапы и особенности.
17. Культура общения по телефону.
18. Техника и тактика аргументирования.
19. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
20. Психологические приёмы публичного выступления.
21. Культура речи делового человека.
22. Спор, его виды, психологические особенности. Психологические приёмы убеждения в споре.
23. Виды, методы и приемы влияния в деловом общении.
24. Барьеры, возникающие в общении.
25. Этика и этикет в деловом общении.
26. Техника ведения деловых переговоров. Методы аргументации и подготовки к переговорам.
27. Стратегии конфликтного взаимодействия.
28. Особенности публичной речи
29. Особенности протокольных мероприятий
30. Работа с деловой корреспонденцией.
31. Основы тайм менеджмента в деловом общении
32. Визитки.
33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующие эффективной организации работы исполнителей.
34. Особенности социального взаимодействия в ходе делового общения в сфере сервисной деятельности

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - дифференцированный зачет

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,5 и выше.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся получил оценки «отлично» и «хорошо», за 80% и более семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 4,0 до 4,4.
Удовлетворительно	Оценка удовлетворительно ставится, если обучающийся получил оценки «удовлетворительно», за 80% и более семинаров и практических работ или среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно от 3,0 до 3,9.
Неудовлетворительно	Неудовлетворительно ставится, если студент получил оценки за менее чем 80% семинаров и практических работ, среднее арифметическое всех полученных в течении триместра оценок равно 2,9 и ниже.