

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.Е. ЕВСЕВЬЕВА»

Факультет психологии и дефектологии
Кафедра специальной и прикладной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Коммуникативные технологии в
деятельности психолога

Уровень ОПОП: Бакалавриат

Направление подготовки: 37.03.01 Психология

Профиль подготовки: Психология

Форма обучения: Очная

Разработчики:

Быстрова Т. М., канд. психол. наук, старший преподаватель

Сухарева Н. Ф., канд. психол. наук, доцент

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 11
от 28.05.2019 года



Зав. кафедрой _____ Яшкова А. Н.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года



Зав. кафедрой _____ Яшкова А. Н.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177) Подготовлено в системе
1С:Университет (000017177)

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - формирование способности к коммуникации для решения задач межличностного взаимодействия

Задачи дисциплины:

- отработать навыки публичного выступления и деловых переговоров;
- сформировать навыки лидерства и руководства малой группой;
- отработать техники вербальной коммуникации;
- отработать техники невербальной коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.04.08 «Коммуникативные технологии в деятельности психолога» относится к базовой части учебного плана.

Дисциплина изучается на 3 курсе, в 5, 6 семестрах.

Для изучения дисциплины требуется: знания, полученные в результате изучения предметов «Психология общения», «Социальная психология», "Психологическая культура личности"

Изучению дисциплины Б1.Б.04.08 «Коммуникативные технологии в деятельности психолога» предшествует освоение дисциплин (практик):

Б1.Б.04.01 Русский язык и культура речи;

Б1.Б.04.02 Классическая риторика;

Б1.Б.04.04 Психология общения;

Б1.Б.03.04 Социальная психология;

Б1.В.ДВ.01.01 Психологическая культура личности.

Освоение дисциплины Б1.Б.8 «Коммуникативные технологии в деятельности психолога» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Б1.Б.04.05 Конфликтология;

Б1.В.03.03 Основы консультативной психологии;

Б1.В.01.04 Методы активного социально-психологического обучения.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина Б1.Б.04.08 «Коммуникативные технологии в деятельности психолога», включает: решение профессиональных задач в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта, обороноспособности страны, юриспруденции, управления, социальной помощи населению.

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- психические процессы;
- свойства и состояния человека;
- их проявления в различных областях человеческой деятельности, в межличностных и социальных взаимодействиях на уровне индивида, группы, сообщества;
- способы и формы их организации, изменения, воздействия.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

ОК-5. способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском

знать:

- основы психологии делового общения;
- основные коммуникативные технологии;

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	уметь: - пользоваться коммуникативными техниками в психологической работе; владеть: - эффективного межличностного взаимодействия на основе коммуникативных технологий.
---	---

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Пятый семестр	Шестой семестр
Контактная работа (всего)	68	54	14
Лекции	18	18	
Практические	36	36	
Лабораторные	14		14
Самостоятельная работа (всего)	76	54	22
Виды промежуточной аттестации	36		36
Экзамен	36		36
Общая трудоемкость часы	180	108	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	5	3	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Психология делового общения:

Понятие делового общения: особенности, структура и формы. Подготовка и ведение деловой беседы. Организация деловых переговоров. Технология ведения деловых переговоров. Деловой имидж. Манипулирование в деловом общении. Подготовка публичного выступления.

Модуль 2. Психология группового взаимодействия:

Понятие малой группы, классификация и структура групп. Социально-психологические характеристики малой группы. Процессы групповой динамики. Групповые состояния и эффекты. Лидерство. Руководство малой группой.

Модуль 3. Вербальные коммуникативные техники в работе психолога:

Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ. Техники вербализации (ступень А, Б, В). Техники малого разговора. Малый разговор в технике цитирования. Малый разговор в технике позитивных констатаций. Малый разговор в технике информирования. Малый разговор в технике интересного рассказа. Ошибки вербализации и способы их преодоления. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники снижающие и повышающие напряжение. Формулы вербализации чувств. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

Модуль 4. Невербальная коммуникация в психологической работе:

Взгляд и визуальный контакт в общении. Взгляд и зрительное поведение. Язык взглядов в межличностной коммуникации. Паттерны взгляда и зрительный контакт. Взгляд как невербальное выражение личности. Жесты в коммуникативном процессе. Понятие жестов. Функции жестов. Классификация жестов. Взаимосвязь жестов с речью. Проксемика. Пространственное поведение и физический контакт. Пространство и дистанция. Позы человека. Ориентация тела. Внешний вид и самопрезентация.

5.2. Содержание дисциплины: Лекции (18 ч.)

Модуль 1. Психология делового общения (8 ч.)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Тема 1. Деловая беседа (2 ч.)

Диалоговое общение. Общение по телефону. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Факторы успешных деловых бесед. Поведение и завершение беседы

Тема 2. Деловые переговоры (2 ч.)

Основные стадии переговоров. Подходы и типы поведения на переговорах. Психология ведения переговоров.

Тема 3. Манипулирование в деловом общении (2 ч.)

Манипулирование в деловом общении. Приемы манипуляции. Методы нейтрализации психологической манипуляции в деловом общении.

Тема 4. Публичное выступление (2 ч.)

Публичное выступление: структура, принципы, правила. Подготовка к выступлению. Деловой имидж.

Модуль 2. Психология группового взаимодействия (10 ч.)

Тема 5. Понятие малой группы (2 ч.)

Понятие малой группы. Условия формирования групп. Классификация групп.

Тема 6. Социально-психологические характеристики малой группы (2 ч.)

Психологические признаки коллектива. Команда как малая группа. Семья как малая группа. Подростково-юношеские группы. Референтные группы. Теории группового развития. Психология малых неформальных групп.

Тема 7. Групповая динамика (2 ч.)

Процессы групповой динамики: социальная леность, социальная фасилитация, деиндивидуализация, огруппление мышления, приобретенная беспомощность. Теории групповой динамики: теория когнитивного диссонанса, теория ценностного обмена, теория следования правилам, конформизм.

Тема 8. Руководство малой группой (2 ч.)

Психологические теории лидерства. Характерологический подход к лидерству. Эмоциональный интеллект лидера. Отрицательные качества лидеров. Личность успешного лидера. Поведенческие теории лидерства. Ситуативные теории лидерства.

Тема 9. Руководство малой группой (2 ч.)

Лидерство и руководство. Временный характер лидерства. Лидерство и власть. Управление группой. Лояльность членов группы.

5.3. Содержание дисциплины: Практические (36 ч.)

Модуль 1. Психология делового общения (18 ч.)

Тема 1. Деловая беседа (2 ч.)

Этика и психология деловой беседы. Правила и функции ведения беседы. Принципы и этапы ведения беседы. Установление психологического контакта. Методы и правила аргументации. Compliments и критика в деловой беседе.

Тема 2. Деловая беседа (2 ч.)

Этика и психология деловой беседы. Правила и функции ведения беседы. Принципы и этапы ведения беседы. Установление психологического контакта. Методы и правила аргументации. Compliments и критика в деловой беседе.

Тема 3. Деловые переговоры (2 ч.)

Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров. Тактика переговоров. Отказ в деловых переговорах. Спор.

Тема 4. Деловые переговоры (2 ч.)

Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров. Тактика переговоров. Отказ в деловых переговорах. Спор.

Тема 5. Организация и проведение деловых совещаний (2 ч.)

Сущность и виды деловых совещаний. Организация и проведение делового совещания.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Психологические типы участников совещания. Правила поведения на совещании. Преимущества и недостатки деловых совещаний. Основные методы принятия группового решения.

Тема 6. Организация и проведение деловых совещаний (2 ч.)

Сущность и виды деловых совещаний. Организация и проведение делового совещания. Психологические типы участников совещания. Правила поведения на совещании. Преимущества и недостатки деловых совещаний. Основные методы принятия группового решения.

Тема 7. Публичное выступление (2 ч.)

Социальный портрет слушателя. Принципы и структура построения речи. Методы преодоления волнения перед выступлением. Правила успешного выступления и уверенного поведения. Трудности, возникающие перед выступлением и методы их преодоления. Невербальная часть публичного выступления.

Тема 8. Публичное выступление (2 ч.)

Социальный портрет слушателя. Принципы и структура построения речи. Методы преодоления волнения перед выступлением. Правила успешного выступления и уверенного поведения. Трудности, возникающие перед выступлением и методы их преодоления. Невербальная часть публичного выступления.

Тема 9. Деловой имидж (2 ч.)

1. Психологические особенности восприятия внешнего вида человека.

2. Деловой имидж.

3. Правила делового имиджа.

Модуль 2. Психология группового взаимодействия (18 ч.)

Тема 10. Понятие малой группы (2 ч.)

Понятие малой группы. Условия формирования групп. Классификация групп.

Тема 11. Понятие малой группы (2 ч.)

Понятие малой группы. Условия формирования групп. Классификация групп.

Тема 12. Социально-психологические характеристики малой группы (2 ч.)

Психологически признаки коллектива. Команда как малая группа. Семья как малая группа. Подростково-юношеские группы. Референтные группы. Теории группового развития. Психология малых неформальных групп.

Тема 13. Социально-психологические характеристики малой группы (2 ч.)

Психологически признаки коллектива. Команда как малая группа. Семья как малая группа. Подростково-юношеские группы. Референтные группы. Теории группового развития. Психология малых неформальных групп.

Тема 14. Групповая динамика (2 ч.)

Процессы групповой динамики: социальная леность, социальная фасилитация, деиндивидуализация, огруппление мышления, приобретенная беспомощность. Теории групповой динамики: теория когнитивного диссонанса, теория ценностного обмена, теория следования правилам, конформизм.

Тема 15. Групповая динамика (2 ч.)

Процессы групповой динамики: социальная леность, социальная фасилитация, деиндивидуализация, огруппление мышления, приобретенная беспомощность. Теории групповой динамики: теория когнитивного диссонанса, теория ценностного обмена, теория следования правилам, конформизм.

Тема 16. Групповая динамика (2 ч.)

Процессы групповой динамики: социальная леность, социальная фасилитация, деиндивидуализация, огруппление мышления, приобретенная беспомощность. Теории групповой динамики: теория когнитивного диссонанса, теория ценностного обмена, теория следования правилам, конформизм.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Тема 17. Руководство малой группой (2 ч.)

Психологические теории лидерства. Характерологический подход к лидерству.

Эмоциональный интеллект лидера. Отрицательные качества лидеров. Личность успешного лидера. Поведенческие теории лидерства. Ситуативные теории лидерства.

Тема 18. Руководство малой группой (2 ч.)

Лидерство и руководство. Временный характер лидерства. Лидерство и власть. Управление группой. Лояльность членов группы.

5.4. Содержание дисциплины: Лабораторные (14 ч.)

Модуль 3. Вербальные коммуникативные техники в работе психолога (8 ч.)

Тема 1. Речевая стратегия и тактика (2 ч.)

Речевые маркеры коммуникативных стратегий. Проблемы планирования диалога. Контроль в речевом общении.

Тема 2. Активное слушание (2 ч.)

Приемы активного слушания. Типичные ошибки слушания. Правило рамки. Правило цепи.

Тема 3. Активное слушание (2 ч.)

Техники постановки вопросов. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ. Техники вербализации (ступень А, Б, В). Техники малого разговора. Малый разговор в технике цитирования. Малый разговор в технике позитивных констатаций. Малый разговор в технике информирования. Малый разговор в технике интересного рассказа. Ошибки вербализации и способы их преодоления. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники снижающие и повышающие напряжение. Формулы вербализации чувств. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

Тема 4. Коммуникативные барьеры (2 ч.)

Виды коммуникативных барьеров, их содержание. Приемы расположения собеседника

Модуль 4. Невербальная коммуникация в психологической работе (6 ч.)

Тема 5. Взгляд и визуальный контакт в общении (2 ч.)

Взгляд и зрительное поведение. Язык взглядов в межличностной коммуникации. Паттерны взгляда и зрительный контакт. Взгляд как невербальное выражение личности.

Тема 6. Жесты (2 ч.)

Жесты в коммуникативном процессе. Понятие жестов. Функции жестов. Классификация жестов. Взаимосвязь жестов с речью.

Тема 7. Проксемика (2 ч.)

Пространственное поведение и физический контакт. Пространство и дистанция. Позы человека. Ориентация тела. Внешний вид и самопрезентация.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Пятый семестр

Модуль 1. Психология делового общения

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

Оформите в виде протокола исследование собственных организаторских способностей.

Вид СРС: *Подготовка публикаций (научных статей, тезисов, других научных работ)

Подготовить к моделированию упражнения для развития навыка публичного выступления.

Модуль 2. Психология группового взаимодействия

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

Оформить в виде протокола исследование организаторских способностей лидера с помощью диагностической методики.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Вид СРС: *Подготовка публикаций (научных статей, тезисов, других научных работ)
Подготовить для моделирования упражнения для развития лидерских качеств.

Шестой семестр

Модуль 3. Вербальные коммуникативные техники в работе психолога

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

Для выявления своих коммуникативных (вербальных) установок воспользуйтесь методикой диагностики коммуникативной установки (В.В. Бойко) и оформите в виде протокола.

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

Примерные темы для написания рефератов:

1. Трудности межличностного общения.
2. Особенности эффективного общения.
3. Невербальная коммуникация.
4. Речь в межличностном общении.
5. Деловое общение как межличностное взаимодействие.
6. Закономерности доверительного общения.
7. Факторы успешного общения.
8. Общение в сфере средств массовой коммуникации.
9. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии.
10. Психологические аспекты переговорного процесса.
11. Общение в публичном выступлении.
12. Роль имиджа в общении.

Модуль 4. Невербальная коммуникация в психологической работе

Вид СРС: *Выполнение индивидуальных заданий

Провести диагностику уровня перцептивно-невербальной компетентности и оформить в виде протокола.

7. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ОК-5	3 курс, Пятый семестр		Модуль 1: Психология делового общения.
ОК-5	3 курс, Пятый семестр		Модуль 2: Психология группового взаимодействия.
ОК-5	3 курс, Шестой семестр	Экзамен	Модуль 3: Вербальные коммуникативные техники в работе психолога.
ОК-5	3 курс, Шестой семестр	Экзамен	Модуль 4: Невербальная коммуникация в психологической работе.

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ОК-5 формируется в процессе изучения дисциплин:

Иностранный язык, Классическая риторика, Коммуникативные технологии в деятельности

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины; творчески использует ресурсы (технологии, средства) для решения профессиональных задач; владеет навыками решения практических задач.

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить из одной научной области в другую теоретические знания; умения и навыки демонстрируются в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет определять проблемы и потребности в конкретной области профессиональной деятельности.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание; имеет представление о проблемах, процессах, явлениях; знаком с терминологией, сущностью, характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует практические умения применения знаний в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Уровень ниже порогового:

имеются пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, студент допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценка	Показатели
Хорошо	Студент демонстрирует знание и понимание основного содержания дисциплины. Экзаменуемый знает основные закономерности эффективной коммуникации, особенности применения коммуникативных техник в работе психолога; умеет организовать эффективное межличностное взаимодействие; владеет навыками самопрезентации, однако допускаются одна-две неточности в ответе. Студент дает логически выстроенный, достаточно полный ответ по вопросу.
Неудовлетворительно	Студент демонстрирует незнание основного содержания дисциплины, обнаруживая существенные пробелы в знаниях учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предлагаемых заданий; затрудняется делать выводы и отвечать на дополнительные вопросы преподавателя.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Удовлетворительно	Студент имеет представления о специфике делового общения и коммуникативных техниках, используемых в работе психолога; затрудняется в использовании приемов эффективной коммуникации; дает аргументированные ответы на дополнительные вопросы преподавателя и приводит примеры; слабо владеет навыками анализа практических задач, монологической речью. Допускается несколько ошибок в содержании ответа, при этом ответ отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы.
Отлично	Студент знает основные закономерности эффективной коммуникации, особенности применения коммуникативных техник в работе психолога; умеет организовать эффективное межличностное взаимодействие; владеет навыками самопрезентации и публичного выступления; демонстрирует умение находить способы решения профессиональных задач в области межличностных коммуникаций; владеет психологической терминологией, способностью к анализу. Ответ логичен и последователен, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы, выводы доказательны.

8.3. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Психология делового общения

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Назовите основные этапы деловой беседы.
2. Назовите методы аргументирования в беседе.
3. Назовите основные этапы разработки плана переговоров.
4. Назовите основные приемы воздействия на партнера в процессе переговоров и способы противостояния им.
5. Назовите правила успешного публичного выступления.

Модуль 2: Психология группового взаимодействия

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Назовите социально-психологические признаки малых групп.
2. Назовите виды малых групп.
3. Этические аспекты психологической работы с группой.
4. Групповая динамика.
5. Механизмы управления групповым процессом.

Модуль 3: Вербальные коммуникативные техники в работе психолога

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Правила деловой коммуникации.
2. Какие приемы активного слушания вы знаете?
3. Какие типичные ошибки слушания могут быть в деловом общении?
4. В чем заключаются правила рамки и цепи?
5. Какие виды барьеров могут встречаться в деловом общении?

Модуль 4: Невербальная коммуникация в психологической работе

ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Особенности использования оптико-кинестического канала в деловом общении: позы в ходе общения.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

2. Особенности использования оптико-кинестического канала в деловом общении: контакт глаз в ходе общения
3. Расположение за столом: правила коммуникации
4. Такесика: рукопожатие в деловом общении.
5. Какие рекомендации к одежде в деловом общении существуют?

8.4. Вопросы промежуточной аттестации

Шестой семестр (Экзамен, ОК-5)

1. Коммуникация. Формы коммуникации.
2. Структура коммуникационного процесса Эффективность коммуникации.
3. Коммуникативная компетентность. Знания, умения, навыки составляющие коммуникативную компетентность.
4. Коммуникативный тренинг как метод развития коммуникативной компетентности.
5. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации.
6. Психотехнические приемы речевой деятельности. Культура речи.
7. Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации.
8. Слушание как процесс коммуникации. Причины трудностей эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
9. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное; их функции ситуации и правила использования.
10. Понимание в коммуникации. Причины ограничения понимания.
11. Обратная связь в коммуникации, функции, виды.
12. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение, резюмирование.
13. Виды вопросов, способы постановки вопросов и ответов на них.
14. Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация.
15. Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции.
16. Условия эффективного построения коммуникации в процессе чтения лекции.
17. Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению.
18. Презентация. Компоненты презентации. Этапы подготовки к презентации.
19. Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации.
20. Аргументация и построение возражений на презентациях.
21. Беседа. Этапы проведения беседы. Факторы компетентности в области обсуждаемых вопросов.
22. Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии. Правила эффективной дискуссии.
23. Влияние на людей в процессе коммуникации. Техники психологического влияния на людей.
24. Общие коммуникативные барьеры.
25. Специфические коммуникативные барьеры.
26. Психологические коммуникативные барьеры.

8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине или ее части имеет цель оценить теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, приобретенные им навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

задач.

При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Устный ответ на экзамене

При определении уровня достижений студентов на экзамене необходимо обращать особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Тесты

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля необходимо обращать особое внимание на следующее:

- оценивается полностью правильный ответ;
- преподавателем должна быть определена максимальная оценка за тест, включающий определенное количество вопросов;
- преподавателем может быть определена максимальная оценка за один вопрос теста;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста.

Письменная контрольная работа. Виды контрольных работ: аудиторные, домашние, текущие, экзаменационные, письменные, графические, практические, фронтальные, индивидуальные.

Система заданий письменных контрольных работ должна: выявлять знания студентов по определенной дисциплине (разделу дисциплины); выявлять понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей; выявлять умение самостоятельно делать выводы и обобщения; творчески использовать знания и навыки.

Требования к контрольной работе по тематическому содержанию соответствуют устному ответу.

Также контрольные работы могут включать перечень практических заданий. Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание

При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы и задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;
- творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

Основная литература

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 369 с. // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/432098>. – ISBN 978-5-534-01091-6. – Текст : электронный.

2. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т. В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://bookap.info> - Библиотека психологической литературы.
2. http://mirslovarei.com/etn_A/ - Конфликтологический словарь.
3. <https://rostov.rpa-mu.ru/Media/rostov/.../metodicheskie.../interaktiv.pdf> - Интерактивные методы, формы и средства обучения.

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

- спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
- конкретизировать для себя план изучения материала;
- ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

- проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
- изучив весь материал, выполните итоговый тест, который продемонстрирует готовность к сдаче зачета.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
- прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
- выпишите в тетрадь основные категории и персоналии по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к зачету;
- составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на практическом занятии;
- выучите определения терминов, относящихся к теме;
- продумайте примеры и иллюстрации к ответу по изучаемой теме;
- подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
- продумывайте высказывания по темам, предложенным к практическому занятию.

Рекомендации по работе с литературой:

- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

изложения материала того или иного источника;

- составьте собственные аннотации к другим источникам на карточках, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к зачету;
- выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro – Лицензия № 60948555 от 30.08.2012 г. ; лицензия № 60617524 от 28.06.2012 г.
2. Microsoft Office Professional Plus 2010 – Лицензия № 61089147 от 29.10.2012 г.; лицензия № 60617524 от 28.06.2012 г.
3. 1С: Университет ПРОФ – Лицензионное соглашение № 10920137 от 23.03.2016 г.

12.2 Перечень информационных справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Информационно-правовая система «ГАРАНТ» (<http://www.garant.ru>)
2. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn----8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>).
2. Международная реферативная база данных Scopus (<https://www.scopus.com/>).
3. Научная электронная библиотека (<https://elibrary.ru/>).

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Оснащение аудиторий

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе 1С:Университет (000017177)

Подготовлено в системе

1С:Университет (000017177)

(аудитория № 303)

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (компьютер, проектор, экран, документ-камера), маркерная доска, колонки SVEN.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Учебники и учебно-методические пособия, периодические издания.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ).

(аудитория № 307)

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (компьютер, проектор, интерактивная доска), автоматизированное рабочее место в составе (ноутбук Lenovo, Мышь, сумка, замок, гарнитура), АРМ автоматизированное рабочее место учащегося, автоматизированное рабочее место (АП комплекс Psychometric).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы**(помещение № 219)**

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 3 шт.), принтер (Kyosera) 3 шт.)

Учебно-наглядные пособия:

Презентации, методические рекомендации по самостоятельной работе студента.

Помещение для самостоятельной работы**Читальный зал электронных ресурсов****(помещение № 101 б)**

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями.