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

Психология профессиональной коммуникации

Направление подготовки: 37.04.01 Психология
Профиль подготовки: Психология развития
Форма обучения: очно-заочная

Разработчики:
Сухарева Н. Ф., канд. психол. наук, доцент кафедры специальной и прикладной психологии

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 7 от 24.02.2021 года

Зав. кафедрой _____Яшкова А. Н.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование коммуникативных умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности психолога.

Задачи дисциплины:

– систематизировать знания о психологической сущности общения, его видах, структуре, развитии, причинах нарушения;

– освоить психологические методы диагностики коммуникативной компетентности субъектов общения, процедуру составления психологических рекомендаций по ее совершенствованию;

– овладеть методами и методиками проведения прикладных исследований в области профессиональных коммуникаций;

– изучить психотехнологии коррекции моделей дискомфортного общения и развития успешного психологического общения;

– овладеть технологиями успешных коммуникаций в трудовых коллективах;

– сформировать коммуникативные навыки, необходимые в профессиональном общении, и повысить уровень коммуникативной компетентности;

– воспитывать толерантность, гражданскую позицию и гуманистическую направленность личности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.01.03 «Психология профессиональной коммуникации» относится к обязательной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 1 курсе, во 2 семестре.

Для изучения дисциплины требуется: сформированность знаний, умений и компетенций, предусмотренных ФГОС высшего образования (уровень – бакалавриат).

Изучению дисциплины Б1.О.01.03 «Психология профессиональной коммуникации» предшествует освоение дисциплин (практик):

Б1.О.01.04 Иностранный язык профессионального общения;

Б1.О.01.07 Организационно-методические основы деятельности психолога.

Освоение дисциплины Б1.О.01.03 «Психология профессиональной коммуникации» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Б1.О.08.06 Технологии психологического консультирования;

Б1.О.08.07 Технологии индивидуальной и групповой супервизии;

Б1.В.05.ДВ.03.01 Технологии тренинга личностного роста;

Б1.В.05.ДВ.03.02 Технологии тренинга развития коммуникативной компетентности.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Психология профессиональной коммуникации», включает: решение профессиональных задач в сферах: 01 Образование и наука и 03 Социальное обслуживание.

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 компетенциями:

Компетенция в соответствии ФГОС ВО	
Индикаторы достижения компетенций	**Образовательные результаты**
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.1. Знает компьютерные технологии и	знать: - компьютерные технологии и информационную

информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий	инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий
УК-4.2. Умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	уметь: - создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
УК-4.3. Владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий	владеть: - интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
УК-5.1. Знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные,	знать: - особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в

этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	организации, особенности диадического взаимодействия
УК-5.2. Умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	уметь: - грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
УК-5.3. Владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	владеть: - навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Седьмой семестр
Контактная работа (всего)	**24**	**24**
Лекции	8	8
Практические	16	16
Самостоятельная работа (всего)	**48**	**48**
Виды промежуточной аттестации		
Зачет		+
Общая трудоемкость часы	**72**	**72**
Общая трудоемкость зачетные единицы	**2**	**2**

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основы психологии профессиональной коммуникации:

Профессиональная коммуникация как предмет изучения. Вербальные средства профессиональной коммуникации. Невербальные средства профессиональной коммуникации.

Раздел 2. Психологические технологии развития профессиональной коммуникации:

Формы профессиональной коммуникации. Деловое общение. Затрудненное общение и коммуникативные барьеры. Психологические технологии развития продуктивного профессионального общения и коммуникативной компетентности.

5.2. Содержание дисциплины: Лекции (8 ч.)

Раздел 1. Основы психологии профессиональной коммуникации (4 ч.)

Тема 1. Профессиональная коммуникация как предмет изучения (2 ч.)

Краткое содержание

Понятие профессиональной коммуникации. Структура и средства профессиональной коммуникации. Основные факторы успешной профессиональной коммуникации. Основные механизмы и закономерности процесса профессиональной коммуникации. Универсальные этические и психологические нормы и принципы профессиональной коммуникации.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства профессиональной коммуникации (2 ч.)

Краткое содержание

Вербальные средства профессиональной коммуникации. Типы информации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические). Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания. Технологии эффективной коммуникации. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности невербального отражения. Кинесические особенности невербальной коммуникации (жесты, позы, мимика, походка, визуальный контакт). Просодика и экстралингвистика в структуре невербальной коммуникации. Такесические средства невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербального общения. Пространственные зоны личности и особенности психологических дистанций в коммуникациях. Искусство понимать язык человеческого тела.

Раздел 2. Психологические технологии развития профессиональной коммуникации (4 ч.)

Тема 3. Формы профессиональной коммуникации (2 ч.)

Краткое содержание

Деловая беседа, деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Основные рекомендации к проведению деловой беседы. Технологии развития различных форм профессиональной коммуникации.

Тема 4. Психологические технологии развития продуктивного профессионального общения и коммуникативной компетентности (2 ч.)

Краткое содержание

Технология эффективного разрешения проблем, возникающих в межличностном общении. Технология подлинного общения. Технология спонтанности. Технология моделирования успеха в общении. Технология идеального общения. Цели и задачи, элементы и структура, методы и динамика психологической коррекции стиля общения. Тренинг коммуникативной компетентности, его цели, задачи, принципы организации, этапы, правила работы тренинговых групп. Тренинг вербальной коммуникации. Тренинг невербальной коммуникации. Аутотренинг.

5.3. Содержание дисциплины: Практические (16 ч.)

Раздел 1. Основы психологии профессиональной коммуникации (6 ч.)

Тема 1. Профессиональная коммуникация как предмет изучения (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие профессиональной коммуникации.
2. Структура и средства профессиональной коммуникации.
3. Основные факторы успешной профессиональной коммуникации.
4. Основные механизмы и закономерности процесса профессиональной коммуникации.
5. Этические и психологические нормы и принципы профессиональной коммуникации.

Тема 2. Вербальные средства профессиональной коммуникации (2 ч.)
Вопросы для обсуждения:
1. Типы информации в современном мире.
2. Коммуникативные позиции.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Особенности вербальной коммуникации.
5. Техника говорения.
6. Технологии эффективной коммуникации.
Тема 3. Невербальные средства профессиональной коммуникации (2 ч.)
Вопросы для обсуждения:
1. Особенности невербального отражения.
2. Классификация невербальных средств общения.
3. Кинесические особенности невербальной коммуникации.
4. Просодика и экстралингвистика в структуре невербальной коммуникации.
5. Такесические средства невербальной коммуникации.
6. Проксемические особенности невербального общения.
7. Пространственные зоны личности и особенности психологических дистанций в коммуникациях.
8. Искусство понимать язык человеческого тела.

Раздел 2. Психологические технологии развития профессиональной коммуникации (10 ч.)

Тема 4. Формы профессиональной коммуникации (2 ч.)
Вопросы для обсуждения:
1. Основные формы профессиональной коммуникации.
2. Технология кадровых бесед.
3. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы.
4. Проблемные беседы.
5. Деловое совещание: подготовка и проведение.
6. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.
7. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
8. Технологии развития различных форм профессиональной коммуникации.
Тема 5 Деловое общение (2 ч.)
Вопросы для обсуждения:
1. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания и собрания, прием посетителей и гостей, деловая переписка и др.
2. Деловое общение снизу вверх.
3. Деловое общение по горизонтали.
4. Основные рекомендации к проведению деловой беседы.
5. Деловой этикет.
6. Национальные стили ведения деловых переговоров.
7. Телефонное общение.
8. Технологии развития эффективного делового общения.
Тема 6. Затрудненное общение и коммуникативные барьеры (2 ч.)
Вопросы для обсуждения:
1. Затрудненное общение и коммуникативные барьеры.
2. Причины затрудненного общения.
3. Ситуация затрудненного взаимодействия, ее характеристики.
4. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.
5. Субъект затрудненного общения.
6. Установки субъекта затрудненного общения.
7. Техники и приемы преодоления затрудненного общения и коммуникативных барьеров.

Тема 7. Психологические технологии развития продуктивного профессионального общения (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Технология эффективного разрешения проблем, возникающих в межличностном общении.
2. Технология подлинного общения.
3. Технология моделирования успеха в общении.
4. Технология идеального общения.

Тема 8. Тренинг развития профессиональной коммуникативной компетентности (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Тренинг коммуникативной компетентности, его цели, задачи, принципы организации, этапы, правила работы тренинговых групп.
2. Тренинг вербальной коммуникации.
3. Тренинг невербальной коммуникации.
4. Аутотренинг.

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

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Второй семестр

Раздел 1. Основы психологии профессиональной коммуникации

– Составить словарь основных психологических терминов по дисциплине; пополнять его по мере прохождения тем.

– Сопоставить различные определения понятия общение. Выбрать то определение, которое, на ваш взгляд, с наибольшей полнотой и точностью отражает сущность социально-психологического явления, составляющего научное содержание данного понятия.

– Сравнить различные определения понятия профессиональная коммуникация. Выбрать определение, которое, на ваш взгляд, с наибольшей полнотой и точностью отражает сущность данного понятия.

– Проанализировать основные подходы к изучению профессиональной коммуникации в отечественной и зарубежной психологии. Составить библиографию наиболее известных работ. Подготовить аннотацию нескольких источников (на выбор).

– Составить список публикаций по проблеме профессиональной коммуникации (из журналов: «Вопросы психологии», «Психологический журнал», «Психологическая наука и образование»; газеты «Школьный психолог» и др.).

– Дать сравнительный анализ существующих классификаций видов общения у человека. Привести примеры каждого вида общения из собственной жизни. Оформить результаты в виде таблицы.

– Изучить тест «Умеете ли Вы слушать?». Применить его для самодиагностики или диагностики знакомого человека, обработать полученные данные, дать рекомендации. Составить схему: «Техники пассивного и активного слушания».

– Завести дневник наблюдения за невербальными реакциями человека, которые неизменно сопровождают любую форму межличностного контакта в общении; учиться их истолковывать, соотносить с сопровождающими их высказываниями, распознавать мысли и эмоциональные состояния человека по типичным невербальным реакциям.

– Подобрать приемы, методы и средства, направленные на развитие коммуникативных, интерактивных, перцептивных умений и навыков.

– Определить специфику следующих типов взаимодействия: кооперация и конкуренция. Подобрать иллюстративный материал, характеризующий каждый тип взаимодействия.

– Дать характеристику следующим механизмам взаимопонимания: эмпатия, идентификация, рефлексия. Раскрыть их роль в процессе межличностного общения.

– Изучить методику «Шкала эмоционального отклика». Применить ее для самодиагностики или диагностики знакомого человека, обработать полученные данные, дать рекомендации.

– Дать характеристику типов субъектов общения. Подобрать к ним иллюстрации из классических художественных произведений.

– Изучить методику «Ваш стиль общения». Применить ее, обработать полученные данные, составить рекомендации.

– Сравнить существующие классификации стилей общения. Подобрать примеры различных стилей общения. Определить положительные и отрицательные эффекты каждого стиля во взаимодействии. Оформить в виде структурированного письменного ответа с указанием литературных источников.

Раздел 2. Психологические технологии развития профессиональной коммуникации

– Выделить факторы успешной коммуникации в ситуациях: начальник-подчиненный, коллега-коллега, психолог-сотрудники трудового коллектива.

– Разработать вопросы собеседования при приеме на работу сотрудника и беседы при его увольнении с работы.

– Изучить и дать сравнительный анализ различных технологий развития умения вести переговоры.

– Представить в таблице анализ различных форм делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания и собрания, прием посетителей и гостей, деловая переписка и др.

– Разработать рекомендации к проведению деловой беседы.

– Изучить методы диагностики системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Применить их, обработать полученные данные.

– Выявить барьеры и затруднения в общении с окружающими. Проанализировать их и наметить пути устранения.

– Используя рекомендуемые по теме литературные источники, составить программу тренинга, направленного на изменение представлений о себе и другом как «трудном» партнере общения.

– Выявить нюансы в использовании терминов, встречающихся в психологической литературе по проблеме общения: «продуктивное общение», «эффективное общение», «успешное общение», «комфортное общение», «оптимальное общение».

– Изучить и дать сравнительный анализ различных технологий развития коммуникативной компетентности.

– Составить и проанализировать библиографию источников, содержащих описания тренингов коммуникативной компетентности.

– Разработать тренинг развития коммуникативной компетентности для молодых и взрослых людей, выделив его цели, задачи, принципы организации, этапы проведения, содержание каждого занятия. Подготовиться к проведению элементов данного тренинга в группе.

7. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

№ п/п	Оценочные средства	Компетенции, этапы их формирования
1	Раздел 1. Основы психологии профессиональной коммуникации	УК-4, УК-5
2	Раздел 2. Психологические технологии развития профессиональной коммуникации	УК-4, УК-5

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

Шкала, критерии оценивания и уровень сформированности компетенции			
2 (не зачтено) ниже порогового	3 (зачтено) пороговый	4 (зачтено) базовый	5 (зачтено) повышенный
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
УК-4.1. Знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий			
Не знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий	В целом успешно, но бессистемно знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий	В целом успешно, но с отдельными недочетами знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий	В полном объеме знает компьютерные технологии и информационную инфраструктуру в организации; коммуникации в профессиональной этике; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий
УК-4.2. Умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные			
Не умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям;	В целом успешно, но бессистемно умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по управленческим	В целом успешно, но с отдельными недочетами умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по	В полном объеме умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; исследовать прохождение информации по

производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	управленческим коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	управленческим коммуникациям; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке; анализировать систему коммуникационных связей в организации; представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные
УК-4.3. Владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий			
Не владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий	В целом успешно, но бессистемно владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий	В целом успешно, но с отдельными недочетами владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий	В полном объеме владеет интегративными умениями, необходимыми для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях; навыками использования современных средств информационно-коммуникационных технологий
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия			
УК-5.1. Знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия			

Не знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	В целом успешно, но бессистемно знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	В целом успешно, но с отдельными недочетами знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	В полном объеме знает особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия
УК-5.2. Умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей			
Не умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	В целом успешно, но бессистемно умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных	В целом успешно, но с отдельными недочетами умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных,	В полном объеме умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей

	особенностей	конфессиональных особенностей	
УК-5.3. Владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач			
Не владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	В целом успешно, но бессистемно владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	В целом успешно, но с отдельными недочетами владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	В полном объеме владеет навыками создания толерантной и нравственной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации	Шкала оценивания по БРС
	Зачет	
Повышенный	зачтено	90 – 100%
Базовый	зачтено	76 – 89%
Пороговый	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	незачтено	Ниже 60%

8.3. Вопросы промежуточной аттестации

Второй семестр (Зачет, УК-4, УК-5)

1. Проанализировать психологическую сущность общения: содержание, мотивы, цели, средства.
2. Раскрыть значение общения в жизни общества и отдельного человека. Привести примеры реализации различных функций человеческого общения.
3. Изобразить схематически и сравнить классификации видов общения по содержанию, целям и средствам.
4. Раскрыть понятие профессиональной коммуникации, систематизировать ее составляющие.
5. Представить структуру и средства профессиональной коммуникации.
6. Раскрыть основные механизмы и закономерности процесса профессиональной коммуникации.
7. Охарактеризовать этические и психологические нормы и принципы профессиональной коммуникации. Аргументировать необходимость их соблюдения.
8. Дать качественную характеристику вербальному общению человека, систематизировать его составляющие.
9. Сравнить коммуникативные позиции, выделив их преимущества и недостатки.
10. Описать технику говорения. Дать рекомендации по ее совершенствованию.
11. Представить сравнительный анализ различных технологий эффективной коммуникации.
12. Выделить особенности и средства невербальной коммуникации человека.
13. Представить классификацию невербальных средств общения.
14. Доказать важность искусства понимать язык человеческого тела.
15. Дать сравнительный анализ делового и личностного общения.
16. Изобразить схематически структуру общения. Привести примеры коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
17. Проанализировать понятия социальной перцепции, межличностной перцепции, взаимопонимания, понимания другого, самопонимания.
18. Раскрыть механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, проекции.
19. Систематизировать представления об интеракции в психологии.

20. Сравнить стратегии поведения при взаимодействии, выделить их преимущества и недостатки.
21. Охарактеризовать свойства, типы, индивидуальный стиль субъекта общения. Привести соответствующие примеры из классической литературы.
22. Проанализировать понятие компетентности субъектов общения и психологические условия ее развития.
23. Провести сравнительный анализ методов диагностики коммуникативной компетентности.
24. Представить основные формы профессиональной коммуникации.
25. Охарактеризовать технологию кадровых бесед, собеседования при приеме на работу, беседы при увольнении с работы.
26. Выделить особенности делового совещания. Дать рекомендации по его совершенствованию.
27. Охарактеризовать публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Дать рекомендации по его совершенствованию.
28. Изложить этапы подготовки и проведения пресс-конференции.
29. Охарактеризовать психологию переговорного процесса. Дать рекомендации по его совершенствованию.
30. Сравнить основные стили ведения переговоров. Выделить их преимущества и недостатки.
31. Выделить этапы проведения переговоров, взяв за основу конкретное историческое событие. Предположить другие возможные варианты развертывания переговорного процесса.
32. Продемонстрировать технологии развития умения вести переговоры. Доказать их эффективность на конкретном примере.
33. Раскрыть понятие и причины затрудненного общения и коммуникативных барьеров.
34. Выделить особенности и установки субъекта затрудненного общения.
35. Охарактеризовать техники и приемы преодоления коммуникативных барьеров. Доказать их эффективность на конкретном примере.
36. Представить классификацию типов поведения личности в конфликтной ситуации. Раскрыть технологии урегулирования конфликта.
37. Сравнить и продемонстрировать техники пассивного и активного слушания.
38. Раскрыть правила и механизмы аттракции.
39. Дать характеристику эмпатии как способности проникать в мир чувств и переживаний другого. Представить рекомендации по ее развитию.
40. Дать характеристику рефлексии как потенциалу плодотворного общения. Представить рекомендации по ее развитию.
41. Раскрыть понятие о психологических технологиях продуктивного общения и развития коммуникативной компетентности.
42. Охарактеризовать технологию эффективного разрешения проблем, возникающих в межличностном общении. Привести примеры ее применения.
43. Раскрыть технологию подлинного общения. Доказать ее эффективность.
44. Рассмотреть технологию спонтанности. Привести примеры ее применения.
45. Представить технологию моделирования успеха в общении. Доказать ее эффективность.
46. Охарактеризовать технологию идеального общения. Привести примеры ее применения.
47. Раскрыть сущность тренинга коммуникативной компетентности, его цели, задачи, принципы организации, этапы.
48. Охарактеризовать тренинг вербальной коммуникации, привести примеры упражнений.
49. Дать характеристику тренинга невербальной коммуникации, привести примеры упражнений.
50. Осуществить сравнительный анализ технологий развития различных форм профессиональной коммуникации.

Помимо ответа на данные вопросы, студент проходит процедуру защиты самостоятельно

разработанной программы тренинга эффективной профессиональной коммуникации, моделируя элементы его реализации.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет 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 задач.

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

Собеседование (устный ответ) на зачете.

Для оценки сформированности компетенции посредством собеседования (устного ответа) студенту предварительно предлагается перечень вопросов или комплексных заданий, предполагающих умение ориентироваться в проблеме, знание теоретического материала, умения применять его в практической профессиональной деятельности, владение навыками и приемами выполнения практических заданий.

При оценке достижений студентов необходимо обращать особое внимание на:

– усвоение программного материала;

– умение излагать программный материал научным языком;

– умение связывать теорию с практикой;

– умение отвечать на видоизмененное задание;

– владение навыками поиска, систематизации необходимых источников литературы по изучаемой проблеме;

– умение обосновывать принятые решения;

– владение навыками и приемами выполнения практических заданий;

– умение подкреплять ответ иллюстративным материалом.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Билан, М. А. Психология молодежного общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. А. Билан, М.М. Горбатова. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2014. – 153 с. – [Электронный ресурс] – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278328

2. Болотова, А. К. Психология коммуникаций [Электронный ресурс] : монография / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. – М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 496 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951.

3. Мандель, Б. Р. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для обучающихся в магистратуре / Б. Р. Мандель. – М.; Берлин :Директ-Медиа, 2016. – 438 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443847

Дополнительная литература

1. Кислицына, И. Г. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с.. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381

2. Лобанов, А. А. Основы профессионально-педагогического общения [Текст]: учеб. пособие для студ. Вузов / А. А. Лобанов. – М. : Академия, 2004. – 190 с.

3. Савинова, Т. В. Психологические основы компетентности субъекта педагогического общения : учеб. пособие / Т. В. Савинова ; Мордов. гос. пед. ин-т. – Саранск, 2009. – 64 с.

4. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина. – М. : Академический Проект, 2009. – 128 с.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://azps.ru/handbook/ – Психологический словарь.
2. http://ecl.my1.ru/index/0-38 – Психолого-педагогическая диагностика на основе компьютерного тестирования.
3. http://docpsy.ru/testy.html – Тесты по психологии.
4. http://psyhological.ucoz.ua/publ – Материалы сайта посвящены деловому общению, вербальному и невербальному поведению, барьерам взаимопонимания, психологическим защитам и др.).

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 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. Международная реферативная база данных Scopus (https://www.scopus.com/)
2. 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
(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), 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.