**Рабочая программа дисциплины (модуля) «Тренинг профессиональной коммуникации», включая оценочные материалы**

**1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)**

**1.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Коды и содержание компетенций** |
| Универсальные | - | - |
| Общепрофессиональные | - | - |
| Профессиональные | ~~-~~ | ПК-1 Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии;  ПК-3 Способен к проведению групповых и индивидуальных консультаций о возможности получения психологических услуг |

**1.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код компетенции** | **Код индикатора компетенции** | **Содержание индикатора компетенции** |
| ПК-1 | ПК-1.4 | Владеет приемами реализации тех или иных схем психологического исследования; основными методами диагностики, коррекции, развития психической сферы индивидов, в т. ч. в рамках групповой деятельности |
| ПК-3 | ПК-3.1 | Ориентируется в основных направлениях психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования |

**1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)**

**Цель изучения дисциплины (модуля)** – развитие коммуникативной компетенции в ситуациях профессионального общения, постановка навыков и обучение современным методам и методикам эффективных коммуникаций, саморегуляции в процессе взаимодействия, базовым техникам, позволяющим повысить профессиональную компетентность студентов.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен

**знать:**

* структуру, виды, жанры и формы деловой коммуникации;
* коммуникативные стратегии и тактики;
* речевой этикет и деловую риторику;
* условия эффективного речевого взаимодействия;
* особенности речевого взаимодействия в группе;
* правила и нормы общения, требования к речевому и невербальному поведению в различных ситуациях профессиональной деятельности психолога;

**уметь:**

* продуцировать и воспроизводить текст, ориентированный на ту или иную форму делового общения;
* строить устное и письменное высказывание в соответствии с деловой направленностью коммуникации, применяя соответствующие стратегии и тактики воздействия на адресата;
* организовать деловое общение в соответствии с требованиями этикета и ситуации;
* корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль;
* устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации;

**владеть:**

* навыками эффективной профессиональной коммуникации;
* коммуникативными стратегиями и тактиками в деловой сфере;
* приемами и техниками преодоления коммуникативных барьеров.

**2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля)**

**2.1. Объем дисциплины (модуля)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
| ***Очная*** | ***Очно-заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 3/108 | |
| **Контактная работа:** | 96 | 64 |
| Занятия лекционного типа | 32 | 32 |
| Занятия семинарского типа | 64 | 32 |
| **Консультации** | 0 | 0 |
| **Промежуточная аттестация:** зачет | 0 | 0 |
| **Самостоятельная работа** (СР) | 12 | 44 |

**2.2. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности**

***Очная форма обучения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
| **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | |
| **Л** | **Иные** | **ПЗ** | **С** | ЛР | **Иные** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Стратегии успешной коммуникации | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | 8 |  | 16 |  |  |  | 4 |

***Очно-заочная форма обучения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
| **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | |
| **Л** | **Иные** | **ПЗ** | **С** | ЛР | **Иные** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | 6 |  | 6 |  |  |  | 8 |
|  | Стратегии успешной коммуникации | 6 |  | 6 |  |  |  | 8 |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | 6 |  | 6 |  |  |  | 8 |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | 6 |  | 6 |  |  |  | 10 |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | 8 |  | 8 |  |  |  | 10 |

***Примечания:***

Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа.

**2.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) и видам работ**

**Содержание лекционного курса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Содержание лекционного курса** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | Понятие и виды коммуникативного поведения. Ситуативная модель описания коммуникативного поведения. Аспектная модель коммуникативного поведения. Контактность. |
|  | Стратегии успешной коммуникации | Понятие «успешной коммуникации». Коммуникативные цели и методы их достижения. Виды и функции коммуникативных целей. Коммуникативные стратегии и методы их реализации в рамках межкультурных коммуникаций. Приемы и тактики эффективной коммуникации. |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Информация, ее значимость и типы. Виды устных форм делового взаимодействия. |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | Понятие «невербальной коммуникации». Роль невербальной коммуникации современного человека. Цели и задачи невербального общения. Основные виды невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и язык жестов. Приемы эффективного невербального общения |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | Понятие «коммуникативного барьера», его характеристики. Психологические и социальные коммуникативные барьеры. Логический, семантический, фонетический, стилистический коммуникативные барьеры. |

**Содержание занятий семинарского типа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Тип** | **Содержание занятий семинарского типа** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | ПЗ | Понятие «коммуникативная самоподача», его особенности и характеристики. Нормы коммуникативного поведения (общекультурные, ситуативные, групповые, индивидуальные). Коммуникативное поведение и культура. |
|  | Стратегии успешной коммуникации | ПЗ | Условия успешной коммуникации по И.А. Стернину. Правила подачи и получения обратной связи в процессе коммуникации. |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | ПЗ | Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | ПЗ | Понятие «психологической наблюдательности» в психологической науке. Наблюдение и наблюдательность. Наблюдательность как качество личности. Личностные детерминанты психологической наблюдательности (Е.А. Петрова, А.А. Родионова). |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | ПЗ | Виды барьеров общения: мотивационный, этический, эстетический, социальный, эмоциональный, психологический, речевой (слабая техника речи, неумение слушать, неумение выражать свои мысли и т.д.). Методы предотвращения коммуникативных барьеров. |

**Содержание самостоятельной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Содержание самостоятельной работы** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | Психологические аспекты и условия развития коммуникативных навыков в тренинге. Принципы коммуникативного взаимодействия. |
|  | Стратегии успешной коммуникации | Понятие коммуникативной грамотности в психологии. Особенности эффективного общения в профессиональной деятельности. |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | Трудности эффективного слушания. Деловой этикет. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления. |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | Система упражнений для развития наблюдательности. Наблюдательность как профессионально значимое качество. |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | Схема выхода из ситуации «барьера». Основные правила предотвращения конфликтов и некоторых барьеров общения. Этика поведения и правила ведения беседы. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении. |

**3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

* текущий контроль успеваемости;
* промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

**3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Контролируемые темы (разделы)** | **Наименование оценочного средства** |
|  | Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Стратегии успешной коммуникации | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Технология деловой и профессиональной коммуникации | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Коммуникативные барьеры в общении | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |

**3.1.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля успеваемости**

**Устный опрос**

*Тема 1. Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия*

1. Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации.

2. Понятие межличностной коммуникации.

3. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная.

4. Законы и категории теории коммуникации.

5. Законы и условия коммуникации.

6. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время.

*Тема 2. Стратегии успешной коммуникации*

1. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации.

2. Характеристики ситуации общения.

3. Типы ситуаций общения.

4. Социальные стереотипы.

5. Коммуникативный стиль.

6. Схемы поведения в межличностном взаимодействии по К. Хорни.

*Тема 3. Технология деловой и профессиональной коммуникации*

1. Классификация техник активного слушания.

2. Техники постановки вопросов.

3. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.

4. Техники вербализации (ступень А, Б, В).

*Тема 4. Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности*

1. Взгляд и визуальный контакт в общении.

2. Взгляд и зрительное поведение.

3. Язык взглядов в межличностной коммуникации.

4. Паттерны взгляда и зрительный контакт.

5. Взгляд как невербальное выражение личности.

*Тема 5. Коммуникативные барьеры в общении*

1. Классификация коммуникативных барьеров.

2. Понятие коммуникативного барьера.

3. Классификация по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации.

4. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.

5. Классификация М.А. Василика: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры.

**Творческое задание в виде эссе**

*Тема 1. Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия*

1. Законы и категории теории коммуникации.

2. Законы и условия коммуникации.

3. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время.

4. Коммуникация как процесс.

5. Особенности коммуникативного процесса.

6. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации.

*Тема 2. Стратегии успешной коммуникации*

1. Понятие коммуникативной компетентности.

2. Коммуникативные способности.

3. Коммуникативное знание.

4. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы.

*Тема 3. Технология деловой и профессиональной коммуникации*

1. Техники малого разговора.

2. Малый разговор в технике цитирования.

3. Малый разговор в технике позитивных констатаций.

4. Малый разговор в технике информирования.

5. Малый разговор в технике интересного рассказа.

*Тема 4. Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности*

1. Жесты в коммуникативном процессе.

2. Понятие жестов.

3. Функции жестов.

4. Классификация жестов.

5. Взаимосвязь жестов с речью.

*Тема 5. Коммуникативные барьеры в общении*

1. Психофизиологические, психологические и социокультурные барьеры.

2. Эмоциональные барьеры в общении.

3. Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фониатрического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи.

**Информационный проект (доклад)**

*Тема 1. Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия*

1. Структурные модели коммуникации.

2. Модель коммуникации Аристотеля.

3. Модель коммуникации Лассуэлла.

4. Модель Шеннона-Уивера.

5. Модель М. де Флера.

6. Циркулярная модель коммуникации Шрамма и Осгуда.

7. Двухканальная модель речевой коммуникации.

8. Модель двухступенчатой коммуникации П. Лазерсфельда, Б. Берельсона и Г. Годэ.

9. Модель «ИСКП» (SMCR).

10. Элементы коммуникативного процесса.

*Тема 2. Стратегии успешной коммуникации*

1. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений.

2. Активное слушание.

3. Саморегуляция эмоционального напряжения.

*Тема 3. Технология деловой и профессиональной коммуникации*

1. Ошибки вербализации и способы их преодоления.

2. Техники саморегуляции эмоционального напряжения.

3. Техники снижающие и повышающие напряжение.

4. Формулы вербализации чувств.

5. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

*Тема 4. Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности*

1. Проксемика.

2. Пространственное поведение и физический контакт.

3. Пространство и дистанция.

4. Позы человека.

5. Ориентация тела.

6. Внешний вид и самопрезентация.

*Тема 5. Коммуникативные барьеры в общении*

1. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.

2. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.

3. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личностные конфликты, несовершенство технических средств.

**3.1.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости**

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

**Информационный проект (доклад с презентацией)**

Информационный проект **–** проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

**3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**3.2.1. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Результаты обучения** | **Показатели оценивания результатов обучения** |
| ОТЛИЧНО | Знает: | - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,  - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями. |
| Умеет: | - обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу. |
| Владеет: | - обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;  При решении продемонстрировал навыки  - выделения главного,  - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов,  - изложения мыслей в логической последовательности,  - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| ХОРОШО | Знает: | - обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,  - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует. |
| Умеет: | - обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу. |
| Владеет: | - обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;  При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков,  - выделения главного,  - изложения мыслей в логической последовательности,  - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,  - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| УДОВЛЕТВО-  РИТЕЛЬНО | Знает: | - обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении;  - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы;  - слабо аргументирует научные положения;  - практически не способен сформулировать выводы и обобщения;  - частично владеет системой понятий. |
| Умеет: | - обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы. |
| Владеет: | - обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;  При решении продемонстрировал недостаточность навыков  - выделения главного,  - изложения мыслей в логической последовательности,  - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,  - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| НЕУДОВЛЕТВО-  РИТЕЛЬНО | Знает: | - обучающийся не усвоил значительной части материала;  - не может аргументировать научные положения;  - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;  - не владеет системой понятий. |
| Умеет: | обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание. |
| Владеет: | не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно». |

**3.2.2. Контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**Список вопросов для устных ответов (варианты теста)**

**Тест**

1. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

а) Духовные идеалы партнера-адресата;

б) Когнитивные структуры партнера-адресата;

в) Потребности и склонности партнера-адресата;

г) Ценностные установки партнера-адресата.

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) Жестов;

б) Информационных технологий;

в) Определенного темпа речи;

г) Похлопываний по плечу;

д) Устной речи.

4. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;

б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник;

г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.

5. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Аудиальными образами;

б) Зрительными образами;

в) Тактильными образами.

6. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия;

б) Личностно-психологических сил манипулятора;

в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями;

г) Статусно-ресурсных сил манипулятора.

7. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор;

б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;

в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;

г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия.

8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором;

б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;

в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;

г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора.

9. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) «Ложного вовлечения»;

б) Запутывания;

в) Расположения;

г) Скрытого принуждения;

д) Убеждения.

10. К особым техникам пассивной зашиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;

б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;

в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора;

г) Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств.

11. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Альтернативные;

б) Зеркальные;

в) Информационные;

г) Риторические.

12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;

б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;

в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;

г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов;

д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы.

13. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера;

б) Интересный, увлекательный рассказ;

в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера;

г) Убеждающие деловые сообщения;

д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби.

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Мимика;

б) Поза;

в) Покашливание;

г) Рукопожатие;

д) Устная речь.

15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации;

б) Дозирование информации;

в) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации;

г) Утаивание информации.

16. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора;

б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы;

в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции.

17. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

а) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям;

б) Психотехнические приемы манипулирования;

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера;

г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру – адресату воздействия.

18. Мишени манипулятивного воздействия – это:

а) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие;

б) Объекты, включенные в деловую ситуацию;

в) Структурные уровни психики манипулятора.

19. Невербальными средствами общения являются

а) Взгляд;

б) Походка;

в) Рукопожатие;

г) Телефон;

д) Электронная почта.

20. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Познавательного сообщения;

б) Призыва;

в) Приказа;

г) Просьбы.

**Устные ответы**

1. Понятие коммуникативной компетентности.
2. Психогимнастические упражнения, развивающие психологическую наблюдательность.
3. Особенности восприятия в процессе межличностного общения.
4. Развитие перцептивно-рефлексивных способностей.
5. Сенсорные предпочтения в процессе общения.
6. Развитие сенсорных каналов восприятия.
7. Эмпатия, ее значение в межличностном взаимодействии.
8. Позиционно-ролевой аспект общения.
9. Приемы эмоциональной саморегуляции.
10. Рефлексия в тренинге коммуникативных навыков.
11. Особенности вербального общения: необходимые навыки.
12. Особенности невербального общения: необходимые навыки.
13. Проблема понимания в процессе общения.
14. Построение эффективной коммуникации в сложной ситуации.
15. Особенности поведения в процессе взаимодействия психолога.
16. Факторы, определяющие эмоции человека.
17. Социальное восприятие.
18. Особенности речи и поведения людей различных конституционных типов.
19. Экстраверсия, интроверсия и поведение.
20. Невербальные сигналы эмоционального состояния человека (мимика, жесты, поза, походка, осанка, выражение глаз).

**Тексты проблемно-аналитических и (или) практических учебно-профессиональных задач**

**Задание 1.**

Разработайте программу тренингового для по развитию коммуникативной компетентности.

**Задание 2.**

Подерите тренинговые упражнения, позволяющие развить навыки активного слушания.

**Задание 3.**

Подберите тренинговые упражнения, направленные на развитие навыков саморегуляции.

**Задание 4.**

Разработайте практические приемы по нейтрализации коммуникативных и эмоциональных барьеров в общении.

**3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации**

**Процедура оценивания знаний (тест)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предлагаемое количество заданий | 20 |
| Последовательность выборки | Определена по разделам |
| Критерии оценки | - правильный ответ на вопрос |
| «5» если | правильно выполнено 90-100% тестовых заданий |
| «4» если | правильно выполнено 70-89% тестовых заданий |
| «3» если | правильно выполнено 50-69% тестовых заданий |

**Процедура оценивания знаний (устный ответ)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предел длительности | 10 минут |
| Предлагаемое количество заданий | 2 вопроса |
| Последовательность выборки вопросов из каждого раздела | Случайная |
| Критерии оценки | - требуемый объем и структура  - изложение материала без фактических ошибок  - логика изложения  - использование соответствующей терминологии  - стиль речи и культура речи  - подбор примеров их научной литературы и практики |
| «5» если | требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов |
| «3» если | требования выполнены частично – не выдержан объем, есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии |

**Процедура оценивания умений и навыков (решение проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предлагаемое количество заданий | 1 |
| Последовательность выборки | Случайная |
| Критерии оценки: | - выделение и понимание проблемы  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения  - полнота использования источников  - наличие авторской позиции  - соответствие ответа поставленному вопросу  - использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных  - логичность изложения  - умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач  - умение привести пример  - опора на теоретические положения  - владение соответствующей терминологией |
| «5» если | требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений |
| «3» если | требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью |

**4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

**4.1. Электронные учебные издания**

1. Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения : практикум / Богданова Ю.З.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 c. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71593.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/71593.
2. Гаврилова О.С. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум / Гаврилова О.С.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 191 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83250.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : практикум / Перепелицына Ю.Р.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/69441.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / Д. Болдогоев [и др.].. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 288 c. — ISBN 978-5-9614-4582-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/93038.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Рот Ю., Коптельцева Г.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 c. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81799.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке : учебное пособие (практикум) / . — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 226 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92608.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

**4.2. Электронные образовательные ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
2. e-Library.ru: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: [http://elibrary.ru/](http://elibrary.ru/defaultx.asp).
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Портал психологических изданий [Электронный ресурс]. – URL: <https://psyjournals.ru/>.
5. Библиотека по естественным наукам РАН [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.benran.ru/>.

**4.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. – URL: <http://psychology.net.ru/>.
3. Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. – URL: <http://soc.lib.ru/>.
4. Электронная библиотека по психологии [Электронный ресурс]. – URL: <http://flogiston.ru/library>.

**4.4. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных приложений Microsoft Office.
2. Свободно распространяемое программное обеспечение: свободные пакеты офисных приложений Apache Open Office, LibreOffice.

**4.5. Оборудование и технические средства обучения**

Для реализации дисциплины (модуля) используются учебные аудитории для проведения учебных занятий, которые оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, и помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы\*** | **Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения** |
| Учебные аудитории для проведения учебных занятий | Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оборудованием и техническими средствами обучения (мобильное мультимедийное оборудование). |
| Помещение для самостоятельной работы | Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП и к ЭБС. |

\* Номер конкретной аудитории указан в приказе об аудиторном фонде, расписании учебных занятий и расписании промежуточной аттестации.