	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

**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	Научно-исследовательский	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;
	Консультационный	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:**

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

- 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)**

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>	
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>
<b>Общая трудоемкость:</b> зачетные единицы/часы	3/108	
<b>Контактная работа:</b>	96	64
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	64	32
<b>Консультации</b>	0	0
<b>Промежуточная аттестация:</b> зачет	0	0
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>	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)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия	6	0	12	0	0	0	2
2.	Стратегии успешной коммуникации	6	0	12	0	0	0	2
3.	Технология деловой и профессиональной коммуникации	6	0	12	0	0	0	2
4.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности	6	0	12	0	0	0	2
5.	Коммуникативные барьеры в общении	8	0	16	0	0	0	4

**Очно-заочная форма обучения**

№	Наименование тем	Виды учебной работы (в часах)
---	------------------	-------------------------------

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

п/п	(разделов)	Контактная работа						СР
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия	6	0	6	0	0	0	8
2.	Стратегии успешной коммуникации	6	0	6	0	0	0	8
3.	Технология деловой и профессиональной коммуникации	6	0	6	0	0	0	8
4.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности	6	0	6	0	0	0	10
5.	Коммуникативные барьеры в общении	8	0	8	0	0	0	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
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия	Понятие и виды коммуникативного поведения. Ситуативная модель описания коммуникативного поведения. Аспектная модель коммуникативного поведения. Контактность.
2.	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.
3.	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.
4.	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
5.	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
-------	-----------------------------	-----	--------------------------------------

	<p align="center"><b>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</b></p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

1.	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.
2.	Стратегии успешной коммуникации	ПЗ	Условия успешной коммуникации по И.А. Стернину. Правила подачи и получения обратной связи в процессе коммуникации.
3.	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.
4.	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).
5.	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
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия	Психологические аспекты и условия развития коммуникативных навыков в тренинге. Принципы коммуникативного взаимодействия.
2.	Стратегии успешной коммуникации	Понятие коммуникативной грамотности в психологии. Особенности эффективного общения в профессиональной деятельности.
3.	Технология деловой и профессиональной коммуникации	Трудности эффективного слушания. Деловой этикет. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления.
4.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности	Система упражнений для развития наблюдательности. Наблюдательность как профессионально значимое качество.
5.	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
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)

	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p align="center">СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

2.	Стратегии успешной коммуникации	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
3.	Технология деловой и профессиональной коммуникации	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
4.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
5.	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 (степень 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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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 фонатрического 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).



	<p>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

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 «отлично» 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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
СМК-ОП .01.1.335-05/23	

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 *«отлично»* 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 *«отлично»* 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.



	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p align="center">СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

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:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,</li> <li>- на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.</li> </ul>
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</li> <li>При решении продемонстрировал навыки</li> <li>- выделения главного,</li> <li>- связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов,</li> <li>- изложения мыслей в логической последовательности,</li> <li>- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.</li> </ul>
ХОРОШО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,</li> <li>- затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.</li> </ul>
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;</li> <li>При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков,</li> <li>- выделения главного,</li> <li>- изложения мыслей в логической последовательности,</li> <li>- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,</li> </ul>

	<p align="center"><b>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</b></p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

		- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	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.
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	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 защиты, 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) Соккрытие 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) Соккрытие 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;

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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 дня 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	Случайная

	<p align="center"><b>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</b></p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

каждого раздела	
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none"> <li>- требуемый объем и структура</li> <li>- изложение материала без фактических ошибок</li> <li>- логика изложения</li> <li>- использование соответствующей терминологии</li> <li>- стиль речи и культура речи</li> <li>- подбор примеров их научной литературы и практики</li> </ul>
«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:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделение и понимание проблемы</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения</li> <li>- полнота использования источников</li> <li>- наличие авторской позиции</li> <li>- соответствие ответа поставленному вопросу</li> <li>- использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных</li> <li>- логичность изложения</li> <li>- умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач</li> <li>- умение привести пример</li> <li>- опора на теоретические положения</li> <li>- владение соответствующей терминологией</li> </ul>
«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 риторике, дискуссии и общения: практикум / Богданова Ю.З.. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — 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 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83250.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.



	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

3. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум / Перепелицына Ю.Р.. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 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 с. — 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 с. — 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 с. — 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/>.
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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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.

<b>Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы*</b>	<b>Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения</b>
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.