

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский  
политехнический университет**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной  
деятельности

 А.Б. Петроченков

« 02 » июля 20 24 г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Дисциплина:** Психология делового общения  
(наименование)

**Форма обучения:** очная  
(очная/очно-заочная/заочная)

**Уровень высшего образования:** бакалавриат  
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

**Общая трудоёмкость:** 144 (4)  
(часы (ЗЕ))

**Направление подготовки:** 39.03.01 Социология  
(код и наименование направления)

**Направленность:** Социология (общий профиль, СУОС)  
(наименование образовательной программы)

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины – обеспечение студентов знаниями основ социальной психологии общения и возможностями их практического приложения в своей будущей профессиональной деятельности;  
- развитие коммуникативной компетенции.

Задачи дисциплины:

- изучение основ теоретических знаний психологии общения;
- формирование умения применять технологические приемы и методы (технологии) общения в межличностном и деловом общении;
- формирование навыков понимания других людей, себя, а также взаимопонимания между людьми, самопознания и самоактуализации личности.

### 1.2. Изучаемые объекты дисциплины

- основные стороны компетентности в общении (адекватность ориентации субъекта в себе, в собеседнике, в проблеме, в ситуации);
- основные элементы технологии достижения коммуникативной компетенции.

### 1.3. Входные требования

Не предусмотрены

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПКО-1	ИД-1ПКО-1	Знает основные методы научного исследования особенностей общения; основы психодиагностики процесса общения, психологического состояния; основы методики проведения социально-психологического тренинга; особенности исследования коммуникативных способностей; способы обобщения полученной в ходе исследования информации.	Знает способы сбора первичной и вторичной информации в рамках научно-исследовательских работ	Доклад

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПКО-1	ИД-2ПКО-1	Умеет адекватно использовать психологические знания в научных исследованиях и профессиональной деятельности; формулировать актуальные проблемы исследования на основе анализа своего поведения и поведения окружающих в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях; формулировать практико-ориентированные задачи для исследования особенностей процесса общения.	Умеет ставить цель и задачи исследования различных областей жизнедеятельности людей	Дифференцированный зачет
ПКО-1	ИД-3ПКО-1	Владеет навыками формулирования гипотез и постановки задач исследования; выбора методов исследования, соответствующих целям и задачам исследования; психодиагностики; способностью обобщать и критически осмысливать полученные результаты исследования.	Владеет навыками организации научного исследования с помощью современных исследовательских методов и технологий	Контрольная работа
УК-3	ИД-1УК-3	Знает основы психологии общения и межличностного взаимодействия в малой группе; особенности включения личности во взаимодействие с другими людьми; элементы, этапы и особенности процесса общения; основные закономерности и элементы эффективного взаимодействия; структуру конфликта, особенности поведения в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях;	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	Собеседование

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
		психологические основы принятия решений и ответственности.		
УК-3	ИД-2УК-3	Умеет использовать основные методы и техники социального и психологического влияния; в соответствии с ситуацией подбирать коммуникативные средства; анализировать и прогнозировать поведение партнеров; оптимизировать поведение в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях; использовать в своей профессиональной деятельности психологические приемы и методы саморегуляции и управления.	Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами	Деловая игра
УК-3	ИД-3УК-3	Владеет навыками делового эффективного общения; навыками сплочения группы на основе единых целей и задач обучения, норм и правил взаимодействия; навыками установления контакта в различных ситуациях общения (как благоприятных, так и неблагоприятных); навыками оптимизации поведения в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях.	Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия	Деловая игра

### 3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		1	2
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	72	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)			
- лабораторные работы (ЛР)	70	70	
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)			
- контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9	9	
Зачет			
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	144	144	

### 4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
2-й семестр				
Деловое общение как предмет изучения	0	5	0	6
Понятие общения. Стороны общения. Виды общения. Условия, в которых протекает деловое общение. Значения умения общаться для профессиональной карьеры. Коммуникативная компетентность. Понятие эффективного общения.				
Теоретические основы социально-психологического тренинга	0	5	0	6
Социально-психологический тренинг как разновидность активных форм обучения. Компетентность в общении как система знаний, умений, навыков. Основные элементы технологии эффективного общения. Понятие и сущность социально-психологического тренинга (СПТ). Цели, задачи СПТ. Типы СПТ. Эффекты тренинга и их оценка. Средства СПТ. Этапы СПТ. Роль психолога-консультанта в СПТ.				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Создание работоспособности тренинговой группы	0	6	0	9
Цели и задачи тренинга. Правила поведения в группе СПТ. Самооценка коммуникативных навыков. Знакомство. Формирование благоприятного климата межличностных отношений в группе. Выявление сильных и слабых сторон коммуникативных умений участников занятий как основа повышения мотивации обучения основам эффективного общения. Тест «Кто Я?». Анкетирование «Обратная связь».				
«Сонастройка» как элемент эффективного общения	0	9	0	6
Умение выбирать адекватный способ общения по отношению к партнеру («сонастройка») как элемент эффективного общения. Виды «сонастройки». Транзактный анализ Э. Берна. Индивидуальные особенности «сонастройки» партнеров по общению. Анкетирование «Обратная связь».				
Основные этапы общения и их особенности	0	6	0	9
Базовые этапы межличностного общения. Основы создания благоприятного климата отношений. Этап анализа информации. Этап поиска и перебора вариантов решения проблемы. Этап принятия решения и его психологические особенности. Анкетирование «Обратная связь».				
Умение слушать	0	9	0	9
Структура умения слушать. Внимание и его роль в умении слушать. Память. Позитивная установка. Невербальные средства общения. Виды невербальной коммуникации. Интерпретация невербальных сигналов. Пассивное слушание. Активное слушание. Анкетирование «Обратная связь».				
Умение снимать излишнее напряжение в общении	0	6	0	6
Базовые принципы снятия ненужного напряжения в межличностном общении. «Открытое» и «закрытое» вербальное описание восприятия своего и чужого эмоционального состояния. Приемы (технология) снижения напряженности в споре, дискуссии. Анкетирование «Обратная связь».				
Личностная положительная обратная связь	0	9	0	6
Виды обратной связи. Способы эффективной обратной связи. Функции обратной связи. Анкетирование «Обратная связь».				
Аргументация своей точки зрения в споре	0	9	0	6
Базовые принципы аргументации своей точки				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
зрения в споре, дискуссии. Основные приемы аргументации своей точки зрения в беседе: инверсия, выявления противоречий и «расчленение». Анкетирование «Обратная связь».				
Закрепление коммуникативных навыков и умений	0	6	0	9
Развитие прогностических возможностей, основанных на понимании друг друга. Итоговое занятие «Прощание», «Чемодан» и т.п. Анкетирование «Обратная связь». Завершение работы.				
ИТОГО по 2-му семестру	0	70	0	72
ИТОГО по дисциплине	0	70	0	72

### Тематика примерных лабораторных работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы
1	Деловое общение как предмет изучения
2	Групповая дискуссия о теоретических основах социально-психологического тренинга
3	Психогимнастические упражнения на создание работоспособности тренинговой группы
4	Психогимнастические упражнения на умение выбирать адекватный способ общения по отношению к партнеру («сонастройка») как элемент эффективного общения
5	Психогимнастические упражнения, связанные с отработкой основных этапов общения и их особенностей
6	Умение слушать: активное слушание
7	Ролевые игры и психогимнастика на умение снимать излишнее напряжение в общении
8	Отработка приемов личностной положительной обратной связи
9	Отработка приемов аргументации своей точки зрения в споре
10	Организационно-деловая игра на закрепление коммуникативных навыков и умений

## 5. Организационно-педагогические условия

### 5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

Проведение лабораторных занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором обучающиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности обучающихся на достижение целей занятия.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, деловые игры.

### 5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить подготовке к докладам.

## 6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
<b>1. Основная литература</b>		
1	Аминов И. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / И. И. Аминов. - Москва: Омега-Л, 2009.	12
2	Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник для вузов / Г. В. Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2008.	7
3	Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / А. В. Брега [и др.]. - Москва: Юрайт, 2013.	10
<b>2. Дополнительная литература</b>		
<b>2.1. Учебные и научные издания</b>		
1	Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб: Питер, 2009.	3
2	Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг : методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге / Г. И. Марасанов. - М.: Совершенство, 1998.	3



3	Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг : учебное пособие для вузов / Ю. М. Жуков [и др.]. - М.: Аспект Пресс, 2004.	8
4	Рудестам Къел Групповая психотерапия : Пер. с англ / КъелРудестам. - СПб: Питер, 1999.	1
5	Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе : психологические игры и упражнения : пер. с нем. / К. Фопель. - М.: Генезис, 2003.	1
6	Хрящева Н. Ю. Психогимнастика в тренинге : каталог / Н.Ю. Хрящева, С.И. Макшанов, Е.В. Сидоренко. - СПб: Речь, 2001.	1
<b>2.2. Периодические издания</b>		
	Не используется	
<b>2.3. Нормативно-технические издания</b>		
	Не используется	
<b>3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины</b>		
	Не используется	
<b>4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента</b>		
	Не используется	

## 6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Вестник ПНИПУ. Социально-экономические науки	<a href="http://vestnik.pstu.ru/soc-eco/about/inf/">http://vestnik.pstu.ru/soc-eco/about/inf/</a>	сеть Интернет; свободный доступ
Дополнительная литература	Плотникова М.Ю. Психологические группы: рабочие материалы для тренера. Учебное пособие	<a href="https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-363521">https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-363521</a>	сеть Интернет; свободный доступ
Дополнительная литература	Психология общения. Сост. Батуева Е.Б. и др. Учебно-методическое пособие	<a href="https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-252869">https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-252869</a>	сеть Интернет; свободный доступ

## 6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

#### **6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	<a href="https://elib.pstu.ru/">https://elib.pstu.ru/</a>
Электронно-библиотечная система Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
Электронно-библиотечная система IPRsmart	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

#### **7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лабораторная работа	Компьютер	1
Лабораторная работа	Проектор	1
Лабораторная работа	Экран	1

#### **8. Фонд оценочных средств дисциплины**

Описан в отдельном документе
------------------------------

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический  
университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине  
«Психология делового общения»  
*Приложение к рабочей программе дисциплины*

**Направление подготовки:** 39.03.01 Социология

**Квалификация выпускника:** «Бакалавр»

**Выпускающая кафедра:** Социология и политология

**Форма обучения:** Очная

**Курс:** 1                      **Семестр(-ы):** 2

**Трудоёмкость:**

Кредитов по рабочему учебному плану: 4 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану: 144 ч

**Форма промежуточной аттестации:**

Дифференцированный

зачет:                              **2 сем.**

**Пермь 2021**

**Фонд оценочных средств** для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

### **1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля**

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (2-го семестра учебного плана) и разбито на 2 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, выступающие в качестве контролируемых результатов обучения (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)	Вид контроля				
	текущий			рубежный	промежуточный
	С	Д	ДИ	КР	Дифзачет
<b>Усвоенные знания:</b>					
3.1. Знает основные методы научного исследования особенностей общения	С1	Д1		КР1	ТВ
3.2. Знает основы психодиагностики процесса общения, психологического состояния	С2	Д2		КР1	ТВ
3.3. Знает основы методики проведения социально-психологического тренинга	С3	Д3		КР1	ТВ
3.4. Знает особенности исследования коммуникативных способностей	С4	Д4		КР1	ТВ
3.5. Знает способы обобщения полученной в ходе исследования информации	С5	Д5		КР1	ТВ
3.6. Знает основы общения и межличностного взаимодействия в малой группе	С6	Д6		КР2	ТВ
3.7. Знает особенности включения личности во взаимодействие с другими людьми	С7			КР2	ТВ
3.8. Знает элементы, этапы и особенности процесса общения	С8			КР2	ТВ
3.9. Знает основные закономерности и элементы эффективного взаимодействия	С9			КР2	ТВ
3.10. Знает структуру конфликта, особенности поведения в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях	С10	Д7		КР2	ТВ

З.11 Знает психологические основы принятия решений и ответственности	С11			КР2	ТВ
<b>Освоенные умения:</b>					
У.1 Умеет адекватно использовать психологические знания в научных исследованиях и профессиональной деятельности		Д1		КР1	ПЗ
У.2 Умеет формулировать актуальные проблемы исследования на основе анализа своего поведения и поведения окружающих в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях		Д3		КР1	ПЗ
У.3 Умеет формулировать практико-ориентированные задачи для исследования особенностей процесса общения		Д6		КР2	ПЗ
У.4 Умеет использовать основные методы и техники социального и психологического влияния			ДИ1	КР2	ПЗ
У.5 Умеет в соответствии с ситуацией подбирать коммуникативные средства			ДИ2	КР2	ПЗ
У.6 Умеет анализировать и прогнозировать поведение партнеров			ДИ3	КР2	ПЗ
У.7 Умеет оптимизировать поведение в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях			ДИ4	КР2	ПЗ
У.8 Умеет использовать в своей профессиональной деятельности психологические приемы и методы саморегуляции и управления			ДИ5	КР2	ПЗ
<b>Приобретенные владения:</b>					
В.1 Владеет навыками формулирования гипотез и постановки задач исследования		Д1		КР1	КЗ
В.2 Владеет навыками выбора методов исследования, соответствующих целям и задачам исследования		Д2		КР1	КЗ
В.3 Владеет навыками психодиагностики		Д7		КР2	КЗ
В.4 Владеет способностью обобщать и критически осмысливать полученные результаты исследования		Д4		КР1	КЗ
В.5 Владеет навыками делового эффективного общения			ДИ6	КР2	КЗ
В.6 Владеет навыками сплочения группы на основе единых целей и задач обучения, норм и правил взаимодействия			ДИ7	КР2	КЗ
В.7 Владеет навыками становления контакта в различных ситуациях общения (как благоприятных, так и неблагоприятных)			ДИ8	КР2	КЗ
В.8 Владеет навыками оптимизации поведения в конфликтных, напряженных, проблемных ситуациях			ДИ9	КР2	КЗ

*С – собеседование по теме; Д – доклад; ДИ – деловая игра; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.*

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

## **2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения**

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

### **2.1. Текущий контроль усвоения материала**

Текущий контроль усвоения материала проводится в форме деловой игры, докладов, а также собеседования по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

#### **Опрос для оценки усвоения материала предыдущей лекции**

##### **Типовые задания собеседования по теме:**

1. Анализ правил поведения в различных группах СПТ.
2. Основные правила «сонастройки» по Э. Берну.
3. Психологический смысл различных этапов общения.

Перечень типовых тем докладов, а также типовые деловые игры представлены в приложении 1.

### **2.2. Рубежный контроль**

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме рубежных контрольных работ.

Согласно РПД запланировано 2 рубежные контрольные работы (КР) после освоения студентами учебных модулей дисциплины. Первая КР по модулю 1 «Психологические основы эффективного делового общения», вторая КР – по модулю 2 «Тренинг деловой коммуникативной компетенции». Темы дисциплины разделены на модули следующим образом:

Модуль 1. Психологические основы эффективного делового общения.

Тема 1. Деловое общение как предмет изучения.

Тема 2. Теоретические основы социально-психологического тренинга.

Модуль 2. Тренинг деловой коммуникативной компетенции

Тема 3. Создание работоспособности тренинговой группы.

Тема 4. «Сонастройка» как элемент эффективного общения.

Тема 5. Основные этапы общения и их особенности.

Тема 6. Умение слушать.

Тема 7. Умение снимать излишнее напряжение в общении.

Тема 8. Личностная положительная обратная связь.

Тема 9. Аргументация своей точки зрения в споре.

Тема 10. Закрепление коммуникативных навыков и умений.

### **Типовые вопросы и задания первой КР:**

1. Деловое общение как предмет изучения.
2. Виды общения: ролевое, межличностное, деловое.
3. Социально-психологический тренинг как разновидность активных форм обучения.
4. Создание работоспособности тренинговой группы.
5. Роль психолога-консультанта в СПТ.
6. Проанализировать эго-состояния «Родитель», «Взрослый», «Ребенок», выделить наиболее характерные для каждого эго-состояния особенности поведения, речи.
7. Выделить положительные и отрицательные стороны типов поведения в конфликте по К.Томасу.

### **Типовые вопросы и задания второй КР:**

1. Правила поведения в группе СПТ.
2. Базовые этапы межличностного общения: специфика, функционирование.
3. Активное слушание: виды, функции, трудности использования (психогимнастика).
4. Личностная положительная обратная связь.
5. Основные приемы аргументации своей точки зрения в беседе.
6. Предложить список различных вариантов «сонастройки» в соответствии с задачами профессиональной деятельности.
7. Проанализировать основные этапы социально-психологического тренинга, охарактеризовать специфику целей и задач каждого этапа.

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

### **2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)**

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условием допуска является положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

#### **2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания**

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного

зачета. Дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС образовательной бакалаврской программы.

### **2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания**

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных компетенций.

#### **2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для дифференцированного зачета по дисциплине**

##### **Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:**

1. Основные направления исследований общения, сложившиеся в отечественной и западной психологии (З.1).
2. Цели и задачи психодиагностики процесса общения (З.2).
3. Теоретические основы социально-психологического тренинга (З.3).
4. Основные исследования коммуникативных способностей в психологии (З.4).
5. Метод и методика исследования процесса общения (З.5).
6. Активное слушание: виды, функции, трудности использования (З.6).
7. «Сонастройка» как элемент эффективного общения (З.7).
8. Личностная положительная обратная связь (З.8).
9. Условия эффективности общения (З.9).

##### **Типовые практические задания для контроля освоенных умений:**

1. Предложить список различных вариантов «сонастройки» в соответствии с задачами профессиональной деятельности (У.1).
2. Составить список предположений причин поведения участников микрогруппы при выполнении упражнения (У.2).
3. Описать особенности различных тренинговых групп (У.3).
4. Выявить сильные и слабые стороны коммуникативных умений участников занятий (У.4).
5. Сравнить вербальные и невербальные средства (У.5).
6. Сформулировать факторы как помогающие, так и мешающие созданию положительной обратной связи (У.6).



7. Рассмотреть конфликтную ситуацию по карте конфликта (на примере любой конфликтной ситуации) (У.7).

8. Сформировать набор психогимнастических упражнений на создание работоспособности тренинговой группы (У.8).

**Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:**

1. Изучить психологические и социально-психологические периодические издания с целью выявления наиболее актуальных проблем (В.1).

2. Составить психологический портрет однокурсника (В.2).

3. Выполнить исследование, направленное на выявление уровня конфликтности в группе (В.3).

4. Заполнить дневник наблюдений (В.4).

5. Выступить с презентацией на заявленную тему (В.5).

6. Провести деловую игру, дискуссию на заявленную тему (В.6).

7. Провести собеседование, используя методы активного слушания (В.7).

8. Дать оценку и характеристику выступлению одноклассника (В.8).

**2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете**

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

**3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций**

**3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций**

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при дифференцированном зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета используются типовые критерии, приведенные в

общей части ФОС образовательной программы.

## Приложение 1.

### *Типовые темы докладов*

1. Особенности построения исследовательских гипотез (З.1, У.1, В.1).
2. Основные методы психодиагностики коммуникативных навыков. (З.2, В.2).
3. Психологический тренинг как одна из форм активной, групповой работы с людьми (З.3, В.3).
4. Актуальные исследования процесса общения в современной социальной психологии (З.4, У.2).
5. Открытые и закрытые вопросы: особенности применения в процессе общения (З.5, В.4).
6. Понятие социальной перцепции (З.6).
7. Роль невербальной коммуникации в прогнозировании развития конфликта (З.10, У.3).

### **Критерии оценки докладов**

*Оценка «пять» ставится, если студент выполнил доклад успешно, показав в целом систематическое применение полученных знаний, умений и владений, студент справился с публичным выступлением и представил полученные результаты решения определенной научной темы.*

*Оценка «четыре» ставится, если студент выполнил доклад успешно, показав в целом систематическое, но сопровождающееся отдельными ошибками применение полученных знаний, умений и владений, студент справился с публичным выступлением и представил полученные результаты решения определенной научной темы.*

*Оценка «три» ставится, если студент выполнил доклад с существенными неточностями. При выполнении доклада показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений, студент не полностью представил полученные результаты решения определенной научной темы.*

*Оценка «два» ставится, если студент допустил много ошибок или не выполнил доклад.*

### *Типовые деловые игры*

#### **Деловая игра «Кораблекрушение» (У.4, У.6, У.7, В.7, В.8)**

Целью игры является исследование процесса принятия решения группой. Учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации,

руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

Необходимое время: 1,5 – 2 часа.

Материалы: копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

Описание конкретной ситуации.

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача – классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

Секстант.

Зеркало для бритья.

Десятилитровая канистра с водой.

Противомоскитная сетка.

Одна коробка с армейским рационом.,

Карты Тихого океана.

Плавательная подушка.

Пятилитровая канистра с нефтью.

Маленький транзисторный радиоприемник.

Репеллент, отпугивающий акул.

15 квадратных метров непрозрачного пластика.

3 литра рома крепостью 40 градусов.

10 метров нейлонового каната.

Две коробки шоколада.

Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Методические рекомендации для достижения согласия группой:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически.

2. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.

3. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.

4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху при принятии решений. Не с нами – еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство информирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы трансакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

### **Деловая игра «Завтрак с героем» (У.5, В.5)**

Цель: отработать навыки убеждения и умение найти аргументы в пользу своей позиции.

Необходимо время: 30 минут.

Необходимый материал: бумага, карандаши.

Инструкция. Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четверки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будете завтракать.

Вопросы для рефлексии:

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

### **Деловая игра «Пазловый бартер» (У.4, У.8, В.5, В.6)**

Необходимое время: 1-2 часа

Необходимый материал: по одному пазлу для каждой группы

Правила: попросите участников разбиться на небольшие группы с равным числом игроков. Дайте каждой группе по одному пазлу одинаковой сложности. Цель в том, чтобы собрать пазл быстрее остальных групп. Но! Часть кусочков каждого пазла находится у другой группы. И каждая группа должна решить, как их получить — переговорами, торговлей, обменом членами команды и т. п. Что бы ни решили участники, решение должно приниматься сообща.

Цель: эта игра тренирует умение решать задачи и навыки лидерства. Некоторые игроки более активны, другие остаются в стороне, но важно помнить, что каждое решение группы нужно согласовать со всеми ее участниками.

### **Критерии оценки участия в деловой игре**

**Оценка «пять» ставится, если студент принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре, показав в целом систематическое применение полученных знаний, умений и владений.**

**Оценка «четыре» ставится, если студент принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре, показав в целом систематическое, но сопровождающееся отдельными ошибками применение полученных знаний, умений и владений.**

**Оценка «три» ставится, если студент принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре, показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений.**

**Оценка «два» ставится, если студент мало принимает участие в обсуждении, не высказывает собственной точки зрения.**

