

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Технологии продаж в современном бизнесе»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор (ы)-составители

доцент кафедры международной коммерции, к.п.н., доцент
(ученая степень и (или) ученое звание, должность) (наименование кафедры)

Локтаева С.А.
(ФИО)

Заведующий кафедрой

международной коммерции
(наименование кафедры)

д.э.н., профессор
(ученая степень и (или) ученое звание)

Саламатов В.Ю.
(ФИО)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-3	способность осуществлять социально-коммуникативные навыки	ДПК -3.1	способность овладеть социально-коммуникативными навыками в процессах организации интеллектуального труда в профессиональной сфере

1.2. В результате освоения дисциплины ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС- 08.035 В/04.7 Разработка, внедрение и совершенствование системы маркетинговых коммуникаций в организации	ДПК-3.1	на уровне знаний: - Инструменты маркетинговых коммуникаций Стандарты, этические нормы и принципы, регулирующие информационно-коммуникационную и рекламную деятельность организации Состав процесса стратегического и оперативного планирования Организация рекламного дела Законодательство Российской Федерации и международное право в области маркетинговой деятельности, стандарты и этические принципы, регулирующие коммуникационную политику организации
		на уровне умений: - Проводить внутренние и внешние коммуникационные кампании Формировать имидж и деловую репутацию организации Продвигать товары (услуги) организации на рынок Улучшать бизнес-процессы организации в области коммуникационной политики Выстраивать систему коммуникаций в организации на уровне стратегий Проводить анализ результативности коммуникационной политики Использовать инструменты проектного управления в выработке эффективной коммуникационной политики
		на уровне навыков: - Разработка системы маркетинговых коммуникаций в организации Разработка и проведение коммуникационных кампаний в организации Формирование каналов коммуникации с потребителями товаров и услуг организации Разработка технических заданий и предложений по формированию фирменного стиля и рекламной продукции организации Формирование имиджа и деловой репутации организации Организация и проведение мероприятий по связям с общественностью для формирования маркетинговых коммуникаций организации Разработка и проведение рекламных акций по стимулированию продаж Работа с инструментами прямого маркетинга Подготовка рекомендаций по совершенствованию системы маркетинговых коммуникаций для принятия управленческих решений

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков» в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» изучается в 2-м семестре на 1-м курсе качестве факультатива.

Дисциплина ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, обществознания, истории.

Успешное освоение учебного курса «Формирование социально-коммуникативных навыков» способствует формированию синтеза качеств личности, которые в совокупности характеризуют личностное отношение к учебной деятельности, уровень ее интеллектуальных, личностных, организационно-деятельностных, эстетических сторон, дающих возможность студенту качественно, рационально, с наименьшими затратами сил и времени выполнять любую умственную работу.

Дисциплины, реализуемые после изучения дисциплины Б1.В.ДВ.12.01 «Формирование социально-коммуникативных навыков» : Б1.Б.15 «Менеджмент», Б1.Б.21 «Социология» и др.

Общая трудоемкость дисциплины 1 зачетная единица (36/27 час.)

По дисциплине ФТД.В.ДВ.01.03 «Формирование социально-коммуникативных навыков» выделяется (академический час./астрономич.час.):

на контактную работу с преподавателем выделяется 18/13,5 час, в том числе:

- лекции – 8/6
- практические занятия – 10/7,5
- консультации - 2/1,5

на самостоятельную работу обучающихся – 18/13,5 час

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины Очная форма обучения

№п/п	Наименование темы (разделов)	Объем дисциплины, час./ астрономич.час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
		Лекц ии	ЛР/ЭО ДОТ	ПЗ/ЭО. ДОТ	КСР		
Очная форма обучения							
Тема 1	Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия. Причины дезадаптации в социуме.	1		1		2	

Тема 2	Общение: определение, виды, функции, структура. Критерии общения.	1		1		2	О
Тема 3	Структура личности. Коммуникативные особенности личности.	1		1		2	О, КР
Тема 4	Темперамент. Влияние темперамента на межличностные коммуникации.	1		1		2	
Тема 5	Характер и проблемы его формирования. Влияние характера на общение. Самооценка и уровень притязаний. Понятие направленности личности.	1		1		2	О, Т
Тема 6	Группа и коллектив. Межличностное взаимодействие в группе. Психологический климат коллектива.	1		1		2	О, ПР
Тема 7	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.	1		1		2	О, ПР
Тема 8	Понятие о конфликте. Виды конфликта. Структура конфликта. Конфронтация. Причины конфликтов.	1		1		2	О, Д
Тема 9	Стили поведения в конфликтной ситуации. Диагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.			2		2	О, Э
	Промежуточная аттестация						зачет
	Всего 36/27 1	8/6		10/7,5		18/13,5	

**формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), проектное задание (ПР)*

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия. Причины дезадаптации в социуме.

Адекватное восприятие окружающей действительности. Гибкость (адаптивность) поведения в соответствии с ролевыми ожиданиями других. Адекватная система отношений и общения с окружающими. Согласование самооенок, притязаний и возможностей субъекта с реалиями социальной среды.

Тема 2. Общение: определение, виды, функции, структура. Критерии общения.

Основы взаимоотношений людей. Как человек осознает и оценивает свои взаимоотношения с людьми? Устойчивость и изменчивость человеческих взаимоотношений. От чего зависит характер взаимоотношений людей.

Тема 3. Структура личности. Коммуникативные особенности личности.

Индивидуально-типологические свойства личности. Направленность личности. Потребностно-мотивационная сфера. Классификация потребностей и мотивов. Потребности как источник активности личности. Виды потребностей. Удовлетворение потребностей. Научное понимание мотивации. Различные мотивационные объяснения человеческого поведения.

Тема 4. Темперамент. Влияние темперамента на межличностные коммуникации.

Сущность темперамента. Экстраверсия и интроверсия. Взаимосвязь темперамента и коммуникативности. Типы темперамента. Сочетание разных типов темперамента у одного и того же человека. Свойства темперамента. Методы диагностики личностных особенностей.

Тема 5. Характер и проблемы его формирования. Влияние характера на общение. Самооценка и уровень притязаний. Понятие направленности личности.

Сущность характера. Структура характера. Индивидуальные различия характеров людей. Формирование характера. Типология характеров. Влияние типа характера на общительность. Акцентуации характера. Методы изучения характера. Сущность направленности. Убеждения и идеалы. Мотивы поведения и деятельности. Осознаваемые и неосознаваемые мотивы.

Тема 6. Группа и коллектив. Межличностное взаимодействие в группе. Психологический климат коллектива.

Большие и малые группы. Положение человека в системе групповых отношений. Отношения индивида и группы. Психологическая приемлемость /популярность/ и изоляция /неприемлемость/ человека в группе. Понятие о лидерстве. Структура и динамика отношений в малой группе.

Тема 7. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.

Понятие о межгрупповых отношениях. Разновидности межгрупповых отношений. Общество и отношения между социальными группами. Трудовой коллектив, стили управления им. Роль руководителя в социально-психологическом климате коллектива. Общение в семье и на работе. Трудности общения.

Тема 8. Понятие о конфликте. Виды конфликта. Структура конфликта. Конфронтация. Причины конфликтов.

Этапы конфликта. Виды и участники конфликтных ситуаций. Конфронтация, как профилактика конфликта. Структура конфронтации.

Тема 9. Стили поведения в конфликтной ситуации. Диагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.

Как возникают конфликты. Конфликты в семье и на работе. Позитивные функции конфликта. Преодоление конфликтов. Конструктивный выход из конфликта.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Формирование социально-коммуникативных навыков» используются следующие виды текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия. Причины дезадаптации в социуме.	Опрос
Общение: определение, виды, функции, структура. Критерии общения.	Тестирование
Структура личности. Коммуникативные особенности личности.	Доклад
Темперамент. Влияние темперамента на межличностные коммуникации.	Реферат
Характер и проблемы его формирования. Влияние характера на общение. Самооценка и уровень притязаний. Понятие направленности личности.	Опрос, практическая работа
Группа и коллектив. Межличностное взаимодействие в группе. Психологический климат коллектива.	Опрос, практическая работа
Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.	Доклад
Понятие о конфликте. Виды конфликта. Структура конфликта. Конфронтация. Причины конфликтов.	Реферат
Стили поведения в конфликтной ситуации. Диагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.	Деловая игра

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме **зачета**: устный опрос.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Вопросы к опросу

1. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие; общение и личность;
2. Влияние общения на личность и личности на результаты общения;
3. Основные социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности.
4. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
5. Общение и развитие личности.
6. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
7. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
8. Деловое общение и деловые отношения.
- 9.

Деловая игра

«Выбор руководителя»: микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальника отдела маркетинга.

Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела маркетинга», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Результаты работы групп сравниваются, обсуждаются.

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». 1. Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

2. Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Мое любимое время года – лето (осень, зима, весна)».

Тест по теме 2:

1. Коммуникации соответствует определение:

- 1) это процесс взаимодействия и способы сообщения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию;
- 2) это процесс управления и удовлетворения потребностей целевой аудитории посредством создания сообщений;
- 3) это социальная, интеллектуальная и вербальная деятельность, направленная на создание сообщений;
- 4) это средства доведения информации до целевой аудитории;
- 5) это общие добровольные действия аудитории, группы участников (в неявно задаваемом организаторами направлении).

2. Контекст коммуникативного процесса соответствует:

- 1) системе построения коммуникативного процесса с учетом известных или близких для получателя компонентов сообщения;
- 2) системе построения коммуникативного процесса с учетом социально-экономических характеристик получателя сообщения: статуса, доходов, уровня образования и т. д.;
- 3) системе построения коммуникативного процесса с учетом психологических характеристик получателя сообщения;
- 4) системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении узнаваемых образов, мотивов, историй, созданных уже ранее в конкретном произведении;
- 5) системе построения коммуникативного процесса с учетом использования в сообщении архетипических символов, образов, знаков.

3. Невербальными коммуникациями называют:

- 1) коммуникации посредством визуального текста;
- 2) коммуникации посредством устного слова;
- 3) коммуникации посредством жеста и слова;
- 4) коммуникации посредством письменной речи;
- 5) коммуникации посредством визуального и пластического текста.

4. Межличностной коммуникацией называют:

- 1) адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам;
- 2) коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между группой и отдельным человеком, группой и группой;
- 3) коммуникацию, в которой принимает участие двое людей;
- 4) коммуникацию, осуществляемую между людьми с помощью различных средств, в том числе и масс-медиа;

5) коммуникацию, осуществляемую личностью с самой собой («размышления вслух или «про себя», «внутренний монолог»).

5. В коммуникативном процессе убеждению соответствует стадия:

- 1) восприятие изменения, т. е. готовности подчиниться т. з. отправителя сообщения;
- 2) обеспечение надлежащей интерпретации;
- 3) обеспечение запоминания сообщения для его использования;
- 4) стимулирование активного обучения и получения практических навыков;
- 5) обеспечение приема соответствующего сообщения.

6. Аудиторией коммуникации является:

- 1) группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- 2) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- 3) специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- 4) группа людей, которые получают информационные обращения;
- 5) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

7. Прагматика языка означает:

- 1) наука, изучающая соотношение между знаком и его смыслом;
- 2) наука, изучающая соотношение знаков друг с другом;
- 3) наука, изучающая соотношение знаков и их пользователей в конкретной коммуникативной ситуации;
- 4) наука, изучающая смысл коммуникативного сообщения, с точки зрения процессов управления;
- 5) наука, изучающая многозначность сообщения в конкретной коммуникативной ситуации.

8. Массовой коммуникацией можно называть:

- 1) взаимодействие с организованно большим количеством людей, имеющим сходный коммуникативный уровень;
- 2) взаимодействие с большим количеством людей, имеющих различный коммуникативный опыт и уровень;
- 3) взаимодействие с организованно большим количеством людей, имеющим сходный коммуникативный уровень, и с использованием технических средств;
- 4) коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между специально организованной группой и отдельным человеком, группой и группой;
- 5) коммуникацию, направленную на внутреннюю или внешнюю среду организации.

9. Вербальными коммуникациями называют:

- 1) коммуникации посредством визуального текста и пластики;
- 2) коммуникации посредством устного слова;
- 3) коммуникации посредством жеста и слова;
- 4) коммуникации посредством письменной речи;
- 5) коммуникации посредством письменной речи, визуального и пластического текста.

10. Качественными характеристика источника сообщения являются:

- 1) статус, надежность, квалификация отправителя;
- 2) тема сообщения, канал, сила воздействия коммуниканта;
- 3) статус, тема сообщения, квалификация отправителя;
- 4) тема сообщения, время обнародования сообщения, статус отправителя;
- 5) статус, тема сообщения и сила воздействия отправителя.

11. Какие элементы процесса коммуникации являются ключевыми для коммуникатора:
- 1) процессы принятия решений аудитории, эмоциональный подъем, политические предпосылки;
 - 2) возможности аудитории в области информационных операций и процессов принятия решений;
 - 3) эмоциональный подъем, доминирование-подчинение, канал сообщения;
 - 4) целевая аудитория, канал, контекст;
 - 5) биографические данные, эмоциональный подъем аудитории, процессы принятия решений.
12. Коммуникация – это двусторонний процесс обмена сообщениями, с целью информирования, инструктирования и убеждения. Какая стадия не входит в процесс информирования:
- 1) привлечение внимания к данной коммуникации;
 - 2) обеспечение приема соответствующего сообщения;
 - 3) обеспечение надлежащей интерпретации;
 - 4) обеспечение запоминания сообщения для его использования;
 - 5) стимулирование активного обучения и получения практических навыков.

Ключ к тесту для самоконтроля по дисциплине

В		В	
о	О	о	О
п	т	п	т
р	в	р	в
о	е	о	е
с	т	с	т

1		9	
.	1	.	2

		1	
2		0	
.	1	.	1

		1	
3		1	
.	5	.	4

		1	
4		2	
.	3	.	5

5			
.	1		

6			
.	1		

7			
.	3		

Реферат

Примерные темы рефератов

- Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
- Общение и развитие личности.
- Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
- Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
- Деловое общение и деловые отношения.
- Эмпатия личности и общение.
- Особенности доверительного общения.
- Невербальные средства в деловом общении.
- Манипулятивное общение, этические проблемы.
- Критерии творческого общения.
- Личностные факторы успешного делового общения.
- Взаимопонимание в общении
- Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения.
- Этико-психологические показатели делового общения.
- Типы личного влияния в деловом общении.
- Проблема кодирования невербальной информации.
- Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
- Сценарии и механизмы взаимодействия.
- Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
- Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
- Стадии общения как психологической деятельности
- Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).

- Межперсональность результатов общения.
- Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
- Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера.
- Монологичность общения как способ подавления индивидуальности.
- Критерии творческого общения, основные этические проблемы.
- Условия и способы понимания людьми друг друга.
- Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
- Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

Требования к выполнению реферата

Реферат выполняется по одной из предложенных тем в соответствии со структурой учебной дисциплины. Оформление реферата должно соответствовать требованиям, утвержденным кафедрой.

Критерии оценки реферата

При оценке реферата учитывается:

- соответствие содержания реферата заявленной теме;
- полнота раскрытия темы;
- перечень использованной литературы;
- соответствие оформления требованиям.

Доклад

Примерные темы докладов

- Развитие индивидуальной техники активного слушания.
- Общение с «трудными людьми».
- Исследование коммуникативной компетентности.
- Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
- Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
- Факторы адекватности межличностного познания.
- Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.
- Коммуникации в процессе организации совместных действий.
- Структура межличностного взаимодействия.
- Сценарии и механизмы взаимодействия.
- Стратегии поведения участников взаимодействия: содействие, противодействие и уклонение от взаимодействия в общении.
- Ролевое взаимодействие.
- Структурная схема невербального поведения
- Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
- Кинесико-проксемические компоненты невербальной интеракции.
- Понятие о пространственно-временных параметрах интеракции.
- Факторы, определяющие установление проксемической дистанции.
- Кросскультурное направление изучения паттернов невербального взаимодействия.
- Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений.

- Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.
- Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
- Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
- Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
- Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
- Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.
- Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.
- Стил ь самоутверждения личности в общении.
- Влияние самооценки на содержание и способы общения.
- Проблема застенчивости в психологии общения.
- Феноменология застенчивости.
- Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.
- Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов.
- Типология конфликтов.
- Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
- Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.
- Основные характеристики и правила ведения переговоров.
- Некоторые представления о конфликте, лежащие в основе понимания причин затруднений при переходе от конфронтации к соглашению.
- Технология проведения "примирительной встречи".
- Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
- Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.

Требования к выполнению доклада

Доклад выполняется по одной из предложенных тем в соответствии со структурой учебной дисциплины. Оформление доклада должно соответствовать требованиям, утвержденным кафедрой.

Критерии оценки доклада

При оценке доклада учитывается:

- соответствие содержания доклада заявленной теме;
- полнота раскрытия темы;
- перечень использованной литературы;
- умение отвечать на вопросы по тексту доклада.

Тестирование

Примерные задания:

1. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это:
 - а) перцепция;
 - б) аттракция;
 - в) каузальная атрибуция;
 - г) апперцепция.
2. Частным и несистематизированным осознанием явлений общения характеризуется такой уровень коммуникативных умений, как
 - а) интуитивный;
 - б) житейский;
 - в) сознательный;
 - г) научный.
3. Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) характеристик, не представленных в поле восприятия, называется:

- а) перцепцией,
- б) атрибуцией,
- в) аттитюдом,
- г) апперцепцией

4. Социальные роли связаны со следующими факторами:

- а) социальным положением человека;
- б) поведением, которого ждут от человека члены группы;
- в) статусом человека в группе;
- г) фактическим поведением человека;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны

5. К какому стилю можно отнести общение, если стиль разговора меняется в зависимости от статуса оппонента:

- а) гуманистическое,
- б) ритуальное,
- в) манипулятивное.

Критерии оценки результатов тестирования

(90-100% правильных ответов – отлично

75-89% правильных ответов – хорошо

60-74% правильных ответов – удовлетворительно

менее 60% правильных ответов – неудовлетворительно.)

Примерные задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить материал в учебнике Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. – СПб:Питер, 2001, с.140-350.
2. Ответить на вопросы и выполнить задания:
 - выполнить письменное задание: написать эссе на тему: этнопсихологические особенности деловых отношений, акцентируя внимание на следующих понятиях: проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.
 - выполнить проверку эссе своего товарища с учетом 10 пунктов эффективного письма
 - решить ситуационную задачу: написать письмо согласно заданию:

1. Два художника, одна вакансия. Вы являетесь менеджером по персоналу в маленьком рекламном агентстве, которое специализируется на проведении рекламных компаний в области охраны здоровья и больничного дела. Вам нужен новый художник-график, и вы остановились на двух высококвалифицированных кандидатах. Оба они участвовали в обширных интервью и предложили отличные портфели идей, и вам хотелось бы, чтобы у агентства хватило денег нанять обоих. Однако в настоящий момент вам нужен только один новый дизайнер, и вы должны сообщить Светлане Кораблевой, что вы не можете принять ее на работу.

Ваша задача - написать С. Кораблевой тактичное письмо, содержащее отказ, вы могли бы послать ей стандартный письменный отказ, который подготовлен у вас для других, менее квалифицированных кандидатов, но поскольку Светлана произвела на вас сильное впечатление, вы решаете написать ей персональный ответ на ее заявку. Объясните ограниченность бюджета вашего агентства и попытайтесь избежать клише, которые часто мелькают в письменных отказах.

2. Сообщая новости. Как директор по приему в Школе искусств г. Мытищи, вы отвечаете за отбор кандидатов на полную стипендию, предоставляемую школьным талантам. В этом году вы рассмотрели кандидатуры 20 лучших соискателей, претендующих на пять предоставляемых стипендий, и уже сообщили пяти победителям о получении стипендии по телефону. Ваша задача - написать письмо для рассылки пятнадцати кандидатам, которые не получили стипендии в этом году. Напишите им, что они оказались

среди лучших претендентов школы в этом году, и воодушевите их на то, чтобы они подавали заявки на другие стипендии и гранты.

3. *Позаботьтесь о своем здоровье.* Вы работаете страховым агентом на территории области; ваша головная штаб-квартира недавно ввела обязательную периодическую проверку крови для вновь обращающихся за страховкой здоровья. Корпорация хотела бы, чтобы все уже ранее застрахованные участники также прошли эти тесты крови, чтобы освежить информацию и привести ее к стандартной форме. С тех пор, как вы начали работать на эту компанию, вы застраховали примерно 250 человек и сейчас хотите поторопить их назначить встречу в вашем офисе, чтобы провести этот короткий, но необходимый тест.

Ваша задача - написать стандартное письмо, которое будет разослано всем застрахованным лицам с сообщением о новой политике в области страхования здоровья. Предложите клиентам связаться с вашим помощником, Жанной Бодровой, чтобы назначить встречу для проведения тестирования в ближайшие два месяца.

3. *Во избежание массового недовольства.* Представьте себе, что являетесь менеджером *Родника*, огромного ультрасовременного супермаркета, в котором есть аптека, банк, косметический салон, цветочный магазин и пекарня. Этот магазин расположен в студенческом городке, и поэтому вы нанимаете 120 человек на неполный рабочий день, из которых почти все являются студентами колледжа. В прошлом году, в первый год работы, вы столкнулись с серьезными проблемами с персоналом во время весенних каникул. Некоторые работники, которым вы предоставили недельный отпуск, не вернулись из него в положенный срок. Часть из них позвонила по телефону, находясь вне города, чтобы предупредить об уходе. Другие просто не вернулись. Около 60 % выполнили свои обязательства полностью. Вы решили избежать проблем в этом году, не разрешив никому брать отпуск во время весенних каникул. Ваша задача - написать письмо, адресованное всем работникам, чтобы довести до них ваше решение.

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-3	способность осуществлять социально-коммуникативные навыки	ДПК -3.1	способность овладеть социально-коммуникативными навыками в процессах организации интеллектуального труда в профессиональной сфере

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания

ДПК -3.1	<p>Раскрывает основные понятия и термины, применяемые в области социальной психологии и психологии личности</p> <p>Использует приемы эффективной межличностной коммуникации в профессиональной сфере</p> <p>Организует работу трудового коллектива с учетом социально-психологических особенностей работников</p>	<p>Демонстрирует комплексные знания понятий и терминов, применяемых в области социальной психологии и психологии личности</p> <p>Грамотно использует приемы эффективной межличностной коммуникации в профессиональной сфере</p> <p>Самостоятельно организует работу трудового коллектива с учетом его особенностей</p>
----------	---	--

4.3.2. Типовые оценочные средства

Примерные вопросы к зачёту:

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Уровни анализа общения и уровни общения.
6. Этапы общения.
7. Объективные критерии классификации видов общения.
8. Психологические критерии выделения видов общения.
9. Функции общения.
10. Аналитические модели межличностного общения.
11. Критерии определения структуры межличностного общения.
12. Характеристики личностного духовного общения.
13. Особенности личностного подхода к общению.
14. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
15. Социальные способности личности и общение.
16. Стили общения.
17. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения.
18. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Уровни восприятия и понимания человека человеком в общении.
30. Представление об эталонах и стереотипах в психологии социального познания.
31. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
32. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
33. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия.

34. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях показателях вида взаимодействия.
35. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
37. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
38. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
39. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
40. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
41. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
42. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
43. Социально-психологические требования организации беседы.
44. Социально-психологические требования к организации и проведению дискуссии.
45. Практическое значение исследований в области психологии делового общения.

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции		
Цифр	Оценка	Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифр	Оценка	
1	Не зачтено	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале

2	Не зачтено	Знать на уровне ориентирования, представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Зачтено	Знать и уметь на репродуктивном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях
4	Зачтено	Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Зачтено	Знать, уметь, владеть на системном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

4.4. Методические материалы.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 25.01.2012 г. №01-349; изм. от 07.06.2013 г.), Порядком организации и проведения практики студентов, осваивающих в РАНХиГС образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры (утв. Приказом ректора от 11.05.2016 г. №01-2212).

Процедуры и средства оценивания элементов компетенций
по дисциплине «Формирование социально-коммуникативных навыков у лиц с ограниченными возможностями здоровья»

Процедура проведения	Средство оценивания				
	Текущий контроль				Промежуточный контроль
	Выполнение устных заданий	Выполнение письменных заданий	Выполнение практических заданий	Выполнение эссе и докладов	Зачет в устной форме
Продол	По	По	По	По	В

жители ность контроль	услот рени ю препо давате ля	услот рени ю препо давате ля	услот рени ю препо давате ля	услот рени ю препо давате ля	соотве ствии с принят ыми нормам и времен и
Форма проведе ния контроль	Услот й опрос	Письм енный опрос	Письм енный опрос	Письмен ная форма с презента цией	В устной форме
Вид проверо чного задания	Услот е вопро сы	Письм енные задания	Практи ческие задания	Письмен ный опрос	зачет
Форма отчета	Услот е ответ ы	Ответы в письме нной форме	Ответы в письме нной форме	Ответы в письмен ной (по эссе*) и Электро нные презента ции докладо в формах	Ответы в письме нной форме
Раздаточ ный материал	есть	Справоч ная литература, Консультант плюс.	Справоч ная литература	Справоч ная литература	Справоч ная литература

Тема 6. Устные формы делового общения (вид группового занятия – ролевая игра)

Цель: Формирование ДПК-3

Освоить основные коммуникативные техники устного делового общения в социальной сфере.

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия, принципы проведения деловой беседы.
2. Техники и тактики эффективной аргументации.
3. Этапы организации деловой беседы.
4. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
5. Количественная и качественная оценка специфики аудитории, базовые технологии публичного выступления бакалавра социальной работы.
6. Эффективное слушание, основные барьеры восприятия, препятствующие эффективному слушанию.

7. Верифицирование ложной информации, путем анализа неосторожных высказываний, языковых оговорок, тирад, уклончивых ответов или уверток.

Образовательные технологии: Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения), технология проведения ролевой игры.

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить материал в учебнике Бороздина Г.В. Психология делового общения, стр. 81-98; Вацлавик П., Бивин Дж., Джонсон Д. Прагматика человеческих коммуникаций. М.: изд-во "Апрель-пресс", "Эксмо-пресс", 2000. - Гл.7.

2. Ответить на вопросы и выполнить задания:

Ролевая игра: отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) политические симпатии студентов исторического факультета; 2) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 3) эффективные формы проведения семинарских занятий в ВУЗе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый студент. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/ снижения активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

Деловая игра «Выбор руководителя»: микрогруппам предлагается для изучения характеристики деловых и личных качеств 4-х специалистов, претендующих на должность начальник отдела маркетинга. Задание: 1) методом мозгового штурма выделить необходимые и достаточные требования к должности «Начальник отдела маркетинга», 2) методом дискуссии отобрать из числа имеющихся кандидатов наиболее подходящего на данную должность.

Результаты работы групп сравниваются, обсуждаются.

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

Построение публичного выступления продолжительностью 3-5 минут по теме «Мое любимое время года – лето (осень, зима, весна)».

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур.

Рисование предмета по словесному описанию.

Участникам выдаются некоторые абстрактные фигуры, которые должны быть зарисованы со слов одного из коллег.

Ролевая игра «Испорченный телефон». Сценарий игры: Руководитель уезжает в командировку, задача каждого последующего подчиненного (из шести) передать поручение руководителя, так чтобы последний человек выполнил его как можно точнее.

После игры происходит анализ причин, искаживших первоначальную информацию. Выводятся правила устной передачи информации.

«Интерпретация»

Группе зачитываются слова (афоризм) известного человека и просят проинтерпретировать их содержание. После выполнения задания сверяются интерпретации разных участников, делаются выводы о причинах схожести и различий.

Для освоения способа активного слушания используется прием работы в тройках. Процедура: участники делятся на группы по три человека в каждой. Один из участников тройки рассказывает. Задача другого участника – слушать говорящего, сознательно используя технологии активного слушания. Третий – эксперт, он фиксирует используемые слушающим 10 принципов активного слушания. Упражнение повторяется каждой тройкой трижды: каждый участник должен побывать в каждой из трех позиций - говорящего, слушающего и эксперта. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о своей работе: каждый из участников рассказывает остальным членам группы о тех трудностях и успехах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

Темы для работы:
 Мой любимый вид отдыха.
 Мое любимое время года.

10 принципов активного слушания

3.	Принципы	Плохой слушатель	Хороший слушатель
1.	Находить интерес в предмете разговора.	Выключается из беседы, если тема ему неинтересна.	Ищет возможности обратить это себе на пользу, задавая себе вопрос «Чем это может быть мне полезно?»
2.	Оценивать содержание, а не манеру изложения.	Выключается из беседы, если изложение слабое.	Оценивает содержание, не обращая внимания на манеру изложения и ошибки.
3.	Сдерживать свой пыл.	Вступает в спор.	Не высказывает каких-либо суждений, пока не поймет сути дела.
4.	Воспринимать основные мысли.	Воспринимает факты.	Воспринимает основные мысли.
5.	Быть гибким.	Всегда ведет подробные записи, пользуется только одной системой ведения записей.	Ведет менее подробные записи. Использует четыре-пять систем ведения записей в зависимости от обстоятельств.
6.	Стараться слушать.	Вялый вид. Притворное внимание.	Очень старается, выказывает активность своей позой.
7.	Не поддаваться на отвлекающие моменты.	Легко отвлекается.	Избегает отвлекающих моментов или борется с ними, терпим к вредным привычкам, знает, как можно сосредоточиться.
8.	Тренировать свой ум.	Противится восприятию трудного материала, связанного с разъяснением чего-либо. Ищет легких, приятных тем.	Использует трудный материал для того, чтобы тренировать свой ум.
9.	Стараться относиться ко всему без предубеждения.	• Реагирует на эмоционально нагруженные слова.	Может объяснить себе действие эмоционально нагруженных слов; не «зацикливается» на них.

10.	Использовать себе во благо то обстоятельство, что мысль быстрее слова.	Предается посторонним мыслям, когда разговаривает с медленно излагающим человеком.	Обдумывает информацию, старается предугадать дальнейший ход мыслей собеседника, делает выводы в уме, взвешивает факты, прислушивается не только к содержанию, но и к интонациям голоса.
-----	--	--	---

Формы контроля самостоятельной работы студентов: устный опрос, анализ сообщений, анализ адекватного ролевого поведения.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос.

Тема 7. Невербальная коммуникация (вид группового занятия – семинар)

Цель: Формирование ДПК-3

Освоить основные коммуникативные техники устного делового общения в социальной сфере.

Вопросы для обсуждения:

1. Структурная схема невербального поведения, основные этико-психологические характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
2. Пространственно-временные параметры интеракции в деловом общении.
3. Этика использования кинесико-проксемических компонентов невербальной интеракции в практике социальной работы.

Образовательные технологии: Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения), технология анализа сообщений.

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить материал в учебнике Бороздина Г.В. Психология делового общения, стр. 133-163; Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж. М. Бизнес-коммуникации. – СПб: Питер, 2010, с 451-475.

2. Ответить на вопросы и выполнить задания:

- 1) Факторы, определяющие установление проксемической дистанции.
- 2) Кросскультурное направление изучения паттернов невербального взаимодействия.
- 3) Понятие о невербальных коммуникативных табу, этические компоненты.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: устный опрос, анализ сообщений, анализ адекватного ролевого поведения.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос.

Тема 8. Основные психологические и этические трудности в процессе общения (вид группового занятия – семинар)

Цель: Формирование ДПК-3

Выявить основные причины, формы и виды затрудненного общения в практике социальной работы.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация причин затрудненного общения.
2. Факторы уверенности в себе для оптимизации межличностного и делового общения.
3. Способы психопрофилактики застенчивости.

Темы докладов/рефератов:

1. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
2. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
3. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
4. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения.
5. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.

6. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.

7. Стил ь самоутверждения личности в общении.

8. Влияние самооценки на содержание и способы общения.

9. Проблема застенчивости в психологии общения.

10. Феноменология застенчивости.

11. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.

Образовательные технологии: Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения), технология анализа сообщений.

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить материал в учебниках: Бодалев А.А. Психология общения. - М., 1996. - С.98-129; Куница В.Н., Казаринова Н.В. Погольша В.М. Межличностное общение. - С-Петербург: изд-во "Питер", 2001. - Гл.18-21; Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: изд-во "Академия", 2001. - Гл.1- 4;17; Парыгин Б.Д. Анатомия общения. - С.-Петербург, 1999.- С.199-208.

2. Ответить на вопросы и выполнить задания:

1) Объективные и субъективные причины затрудненного общения.

2) Межкультурные, культурно-специфические, этические причины затрудненного общения.

3) Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.

4) Проблема застенчивости в психологии общения.

5) Проведите самоанализ своих психологических качеств в области коммуникаций: умеете ли вы контролировать себя.

Подчеркните "да", если вы согласны с утверждением, или "нет", если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.

2. Я бы, пожалуй, мог при случае "свалить дурака", чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

8. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

10. Я всегда такой, каким кажусь.

Начислите себе по одному баллу за ответ "нет" на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ "да" на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0 - 3 балла - у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас неудобным в общении по причине вашей прямолинейности.

4 - 6 баллов - у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7 - 10 баллов - у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих

Формы контроля самостоятельной работы студентов: устный опрос, анализ сообщений, анализ адекватного ролевого поведения.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос.

Тема 9. Психологическая коррекция конфликтного общения, этика конфликта (вид группового занятия - круглый стол).

Цель: Формирование ДПК-3.

Приобрести навыки бесконфликтного общения, коммуникативных техник профилактики профессионального выгорания.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Социально-психологическая характеристика и типология конфликтов.
- 2) Этика управления конфликтной ситуацией;
- 3) Коммуникативные навыки психологической коррекции конфликтного общения и профилактики профессионального выгорания.

Темы докладов/рефератов:

1. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов.
2. Типология конфликтов.
3. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
4. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.
5. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
6. Некоторые представления о конфликте, лежащие в основе понимания причин затруднений при переходе от конфронтации к соглашению.
7. Технология проведения "примирительной встречи".
8. Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
9. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.

Образовательные технологии: Технология объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения), технология проведения учебной дискуссии.

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Изучить материал в книге Бороздина Г.В. Психология делового общения, стр. 208-234; Гришина Н.В. Психология конфликта. С-Птб. 2010. Гл.2. С.43-76;
2. Ответить на вопросы и выполнить задания:
 1. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
 2. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
 3. Тактика этической посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
 4. Провести самоанализ своей личности на предмет конфликтности, сделать выводы.
1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете?
 - а). избегаете вмешиваться в ссору; б). можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав; в). всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании критикуете ли вы начальство за допущенные ошибки?
 - а). нет; б). да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему; в). всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, 1 который зам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?
 - а). если другие вас поддержат, то да; б). разумеется, вы будете поддерживать свой план; в). боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.
4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
 - а). только с тем, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения; б). да, но только по принципиальным, важным вопросам; в). вы спорите со всеми по любому поводу.
5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:
 - а). считая, что вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь; б). возмущаетесь, но про себя; в). открыто высказываете свое негодование.
6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?
 - а). выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта; б). выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее; в). станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорят вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете? а). что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие; б). говорите, что вещь безвкусная; в). постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете? а). думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей"; б). делаете им замечание; в). если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.
9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас: а). в этом случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно; б). попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму; в). это будет поводом для скандала.
10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это? а). да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит; б). вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы; в). вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантах.
11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку? а). нет; б). разумеется, признаете; в). какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы?

Ключ к обработке результатов: А-4, Б-2, В-0.

30 - 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

15 - 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

10 - 14 очков. Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Формы контроля самостоятельной работы студентов: устный опрос, анализ сообщений

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, анализ сообщений.

4.4. Методические материалы/Methodical material

При выполнении проектных заданий алгоритм их реализации рекомендуется следующий: сформировать проектную группу и распределить функции и этапы его выполнения), подготовка презентации, исправление ошибок, сдача проектного задания. Рекомендуется по каждому этапу консультироваться с преподавателем с целью избежать ошибок при постановке задачи принятия решений или выполнении расчетной части проекта.

При подготовке презентаций тем рекомендуется после библиографического поиска составить план с последующим его обсуждением с преподавателем. Целесообразно при освещении вопросов и проблем придерживаться определенной логики изложения, заключающейся в следующем: дается общая характеристика проблемы, затем пути ее решения. Время, отводимое на презентацию 7-10 мин.

Условием успешного текущего контроля является выполнение в срок проектных заданий и их расчетных частей.

Обучение по дисциплине «Формирование социально-коммуникативных навыков» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и

самостоятельной работы студентов. Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью освоения знаний по построению коммуникаций в сфере профессиональной деятельности, формирования умений, навыков и приобретения опыта по типологизации проблемных ситуаций, созданию позитивного психологического климата, подбора эффективных методов взаимодействия с партнёром и клиентом. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекциям и практическим занятиям, так как они являются важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- 1) знакомят с новым учебным материалом;
- 2) разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- 3) систематизирует учебный материал;
- 4) ориентирует в процессе освоения дисциплины;
- 5) формируют практические навыки и умения.

Подготовка к практическим занятиям:

- 1) внимательно прочитайте материал презентаций, относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- 2) выполните задания к практическим занятиям (опросу, индивидуальным и групповым проектам), готовьтесь дать устный развернутый ответ на каждый из вопросов при презентации при устном ответе и защите проекта на каждой стадии его разработки;
- 3) уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практических занятий) во время текущих консультаций преподавателя;
- 4) готовиться можно индивидуально, или в составе малой группы, последняя форма особенно эффективна при выполнении заданий в виде группового проекта;
- 5) рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

При выполнении групповых проектов важное значение имеет организация групповой работы. После уяснения сути задания необходимо структурировать процесс ее выполнения: выделить отдельные элементы (подзадачи) без утери системности, закрепить каждую подзадачу за членом группы, выбрать координатора. Перед защитой каждого этапа группового проекта на практических занятиях проводит совместное обсуждение и стыковку выполненных членами групп подзадач с тем, чтобы устранить противоречия и возможные ошибки. После этого наметить план защиты и закрепить за каждым членом группы выступление на защите.

Самостоятельное изучение разделов, повторение лекционного материала и материала учебников, подготовка к текущему контролю; изучение дополнительной и рекомендованной литературы для подготовки к написанию реферата, написание и защита реферата, подготовка, проведение и защита социологического исследования, выполнение еженедельных домашних заданий по учебному плану, подготовка и выполнение контрольных работ по пройденному материалу.

Вид самостоятельной работы	Всего часов/
Самостоятельная работа, в т. ч.:	
работа с нормативными документами;	6
работа с учебниками и дополнит. литературой;	10
подготовка к семинарским и контрольным работам	10
подготовка к зачёту	10
Вид промежуточной аттестации	зачет
Общая трудоёмкость часы	36

--	--

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней изучения данной дисциплины. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса рекомендуется ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: рабочей программой дисциплины; перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть; тематическими планами практических занятий; контрольными мероприятиями; учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи дифференцированного зачета.

Обязательным условием допуска к промежуточной аттестации является сдача всех проверочных заданий.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.— 139 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 524 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85156.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Пер. с англ..- СПб.: Питер, 2006. - 400 с.

2. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия [Электронный ресурс]/ Купрейченко А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательство «Институт психологии РАН», 2019.— 570 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88372.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

- 1.Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 90 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.4. Нормативные правовые документы

Не предусмотрено

6.5. Интернет-ресурсы

Не предусмотрено

6.6. Иные источники

Не предусмотрено

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.