

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Техники эффективного общения рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 37.03.01_2025_1165-ОЗФ.plx
37.03.01 Психология
Практическая психология

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 42
самостоятельная работа 56
часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:
зачеты 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	17 4/6			
Неделя	17 4/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	20	20	20	20
Практические	22	22	22	22
Консультации (для студента)	1	1	1	1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	43,15	43,15	43,15	43,15
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат педагогических наук, доцент, Сазонова О.К.

Рабочая программа дисциплины

Техники эффективного общения

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология (приказ Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 839)

составлена на основании учебного плана:

37.03.01 Психология

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 10.04.2025 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> на основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков и приемов делового общения.
1.2	<i>Задачи:</i> 1. получить базисные знания о сущности делового общения; 2. знать общечеловеческие нормы поведения в деловой сфере и в соответствии с ними соотносить общественное и личное благо; 3. сформировать потребность в сознательном продумывании, взвешивании и оценке своих и чужих поступков, в культуре делового общения; 4. ознакомление будущего специалиста со спецификой делового общения; 5. формирование у них умений анализировать процессы взаимодействия между людьми и моделировать предстоящие контакты с будущими коллегами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы тренинговой работы
2.1.2	Введение в профессию
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Социальная психология
2.2.2	Конфликтология
2.2.3	Методы профотбора и деловой оценки персонала
2.2.4	Производственная практика в профильных организациях

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
ИД-1.УК-3: Демонстрирует способность работать в команде проявляет лидерские качества и умения.	
умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
ИД-2.УК-3: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	
учитывает в своей деятельности возрастные особенности, по этническому или религиозному признаку и т.п.	
ИД-3.УК-3: Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде.	
Способен преодолевать возникающие в команде разногласия, споры и конфликты на основе учета интересов всех сторон	
ПК-1: Способен осуществлять социально-психологическое сопровождение	
ИД-1.ПК-1: Знает особенности осуществления социально-психологического сопровождения развития личности и семьи	
знает основы организации социально-психологического сопровождения личности и семьи	
ИД-2.ПК-1: Выявляет и разрешает проблемы в сфере психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной работы по развитию личности и семьи	
умеет выявлять и разрешать проблемы по развитию личности и семьи	
ИД-3.ПК-1: Способен принимать обоснованные решения в процессе социально-психологического сопровождения развития личности и семьи	
разрешает вопросы социально-психологического сопровождения развития личности и семьи	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте пакт.	Примечание

	Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации						
1.1	Речевая коммуникация /Лек/	4	20	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Актуальность речевой коммуникации в современном мире. Вербальные и невербальные средства общения. Функции языка и речи. Речевая деятельность и ее этапы: речевая ситуация, мотив, подготовка к высказыванию, структурирование высказывания, внешняя речь. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение. Модель речевой коммуникации. /Пр/	4	8	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.3	Подготовка к семинару Написание эссе Составление аннотации Подготовка к тестированию Подготовка к зачету /Ср/	4	10	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	Раздел 2. Совершенствование навыков речевой деятельности						
2.1	Подготовка к семинару Подготовка к зачету Составление тезауруса по теме Написание эссе Подготовка к тестированию Подготовка к дискуссии «Зависит ли результат деятельности образовательного учреждения от того кто им руководит: мужчина или женщина?» /Ср/	4	10	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	Раздел 3. Этика и психология речевого общения						
3.1	Этика и сферы общения. Деловой этикет. Этикет и имидж делового человека. Речевой этикет приветствия, знакомства, приглашения. Как правильно дарить и получать подарки в деловом мире. Этикет переговоров с иностранной делегацией. Национальный этикет в странах зарубежья. Работа; методы поиска работы. Тренинг «Проведение и прохождение собеседования» Этика и виды речевой деятельности. Этика письменной речи. Этика устной речи. Этика слушания. Этика телефонного общения. Этикет в компьютерных сетях. Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей (доминантность, мобильность, ригидность, интровертность). Тест «Ваш стиль общения». /Пр/	4	6	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	таблица

3.2	<p>Подготовка к семинару Подготовка к зачету Составление тезауруса по теме Разработка критериев эффективности деловой беседы.</p> <p>Разработка правил этикета при проведении деловой беседы, деловой дискуссии. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). Разработать критерии эффективности делового совещания. Разработка правил этикета при проведении делового совещания. Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека). Подготовка к тестированию Подготовка публичного выступления на свободную тему</p> <p>/Ср/</p>	4	10	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
Раздел 4. Изучение личности делового партнера по вербальным и невербальным признакам.							
4.1	<p>Подготовка к семинару Написание эссе Подготовка к зачету Изучите и проанализируйте рекомендации для усиления личного обаяния (по Ю.А. Фомину) и выберите наиболее значимые: а) для руководителя образовательного учреждения вообще, б) для себя. Сравните полученные данные и сделайте выводы Подготовка к тестированию /Ср/</p>	4	10	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
Раздел 5. Обучение основам речевой коммуникации с использованием деловых игр							
5.1	<p>Принципы и правила делового этикета. Итоговая деловая игра «Попробуем договориться!»: предыгровое обучение; определение темы игры; формирование учебной цели; выбор объекта имитации; основные этапы игры; состав участников и их роли; оценка действий участников игры; составление деловых документов и их оценивание. /Пр/</p>	4	8	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
5.2	<p>Подготовка к семинару Написание эссе Подготовка к зачету Речевые тактики. Информационные барьеры коммуникации. Психологические, этические, речевые. Анализ речевых ситуаций. Барьеры речи: фонетические, семантические, стилистические. Качество коммуникаций при неправильной установке сознания партнера по общению. /Ср/</p>	4	16	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
Раздел 6. Консультации							

6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	4	1	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	
	Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)						
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	
7.2	Контактная работа /КСРАТт/	4	0,15	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-3.ПК-1		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Техника эффективного общения
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме тестовых заданий, индивидуального опроса, рефератов.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Входной контроль.

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:
 - а) референтными;
 - б) формальными;
 - в) условными.
2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:
 - а) ассоциация;
 - б) коллектив;
 - в) корпорация.
3. Автором стратометрической концепции групповой активности является:
 - а) Б.Д. Парыгин;
 - б) А.Петровский;
 - в) Л.И.Уманский.
4. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности — это:
 - а) развитие;
 - б) образование;
 - в) социализация.
5. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:
 - а) статус;
 - б) социальная роль;
 - в) позиция.
5. В переводе с латинского «конфликт» означает:
 - а) соглашение
 - б) столкновение
 - в) существование
6. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:
 - а) переговорный процесс
 - б) сотрудничество
 - в) компромисс
7. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
 - а) психология
 - б) медицина
 - в) политология
 - г) все варианты верны
8. Что является предметом конфликтологии

- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
б) общие закономерности развития и функционирования психики
в) трагические последствия войн
9. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:
- а) естествознание
б) религия
в) фольклор
10. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
- а) Конфуций
б) Гераклит
в) Платон
- Критерии оценки:
- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
 - оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
 - оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
 - оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%
- Текущий контроль 1.
1. Проксемика - это область знаний, изучающая проблемы
- А) функций жестов и мимики в общении
Б) пространственно-временной организации общения
В) визуального контакта общающихся
Г) невербальной коммуникации в целом
2. Смешивание разных задач в ходе работы одной тренинговой группы
- А) индеферентно
Б) амбивалентно
В) нецелесообразно
Г) целесообразно
3. Тренинг – это
- а) групповая дискуссия, организованная преподавателем;
б) это деятельность, требующая специальных умений;
в) это микрожизнь, идущая по своим законам;
г) это совокупность психотерапевтических, психокоррекционных и обучающих методов, направленных на развитие навыков самопознания и саморегуляции.
- 4 Обратная связь – это
- а) соблюдение принципа безопасности участника;
б) предоставление участнику информации о том, как его воспринимают партнеры по общению;
в) соблюдение участниками определенных правил группы;
г) конфиденциальность участника группы.
5. Основными методическими приемами в тренинге являются:
- а) наблюдение;
б) дискуссия, игра;
в) метод анализа продуктов деятельности, интервьюирование;
г) эксперимент, анкетирование.
6. Групповая динамика – это
- а) потенциальные возможности участников группы;
б) развитие или движение группы, обусловленное взаимодействием и взаимоотношениями членов группы между собой;
в) сплоченность членов группы;
г) взаимное тяготение членов группы друг.
7. Функции ведущего тренинга:
- а) комментирующая, информирующая, наблюдательная, организаторская;
б) структурированная, информирующая, наблюдательная, организаторская;
в) доминирующая, посредническая, сопровождающая, конструктивная;
г) руководящая, аналитическая, экспертная, посредническая.
8. Оптимальное число участников группы:
- а) не менее 40 человек;
б) 25 – 30 человек;

- в) 12 – 14 человек;
- г) 5 – 8 человек.

9. Эмпатия – это

- а) основная цель участников, приходящих в обучающие группы;
- б) усиление разрыва между уникальным стилем общения на тренинге и реальной жизнью;
- в) потребность участников обучающей группы;
- г) понимание эмоционального состояния другого человека посредством проникновения в его субъективный мир.

10. Балинтовская группа – это

- а) группа, объединяющая тренеров с целью проработки в кругу коллег своих чувств к клиентам;
- б) реальная или воображаемая социальная общность, с которой соотносят себя как с эталоном;
- в) группа, в которой основное действие психолога направлено на дискретные характеристики внутреннего мира человека;
- г) группа, в которой происходит организация психической деятельности, где одновременно выполняются два или более действия.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Текущий контроль 2.

1. Практика показывает, что социально-психологический тренинг целесообразно начинать с

- а) групповой дискуссии;
- б) распределения ролей;
- в) разминки;
- г) анализа трудных ситуаций.

2. Тренинговый способ, при котором используется невербальное поведение и невербальная коммуникация для обеспечения группового и личностного роста, называется

- а) синанон;
- б) метод «эзален эклектик»;
- в) метод транзактного анализа;
- г) психодрама.

3. Основная цель социально-психологического тренинга заключается в

- а) совершенствовании управления;
- б) повышении компетентности общения;
- в) совершенствовании личности;
- г) повышение эффективности производства.

4. Практика показывает, что социально-психологический тренинг желательно проводить не реже

- а) двух раз в неделю;
- б) одного раза в месяц;
- в) Одного раза в неделю;
- г) двух раз в месяц.

5. Непрерывное взаимодействие членов тренинговой группы в течение длительного периода времени – это

- а) транзактный анализ;
- б) психодрама;
- в) синанон;
- г) марафон.

6. Тренинг коммуникативных умений ограниченный рамками учебной программы, в большей степени носит:

- а) психотерапевтический характер
- б) воспитательный характер
- в) психологический характер
- г) обучающий характер

7. Особенностью тренинга является:

- а) комплектность группы
- б) активация
- в) осознание участниками личностной готовности к переносу полученных знаний, умений на реальное педагогическое общение
- г) создание готовности к обучению

8. Что не входит в структуру общения:

- а) коммуникативный компонент
- б) интерактивный компонент
- в) коррекционный компонент
- г) перцептивный компонент

9. В профессиональном общении обычно не используют такой стиль взаимодействия:

- а) официально-деловой
- б) научный
- в) публицистический
- г) коммуникативный

10. По какому признаку классифицируются традиционные стили общения:

- а) по признаку характера отношений между людьми
- б) по признаку отношения от принятия решений
- в) по признаку замедления принятия решения
- г) по признаку межличностных отношений между людьми

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он справился с работой на 100 - 84 % (Повышенный уровень)
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верные ответы составляют 83 - 66 % от общего количества (Базовый уровень)
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе 65 - 50.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильных ответов в работе менее 50%

Индивидуальный опрос

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связанные ответы магистрантов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления магистрантов.

Тема 1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми

1. Понятие общения. Общение как процесс установления и развития контакта между людьми.
2. Структура общения, стили общения, стороны общения, уровни общения, типы собеседников.
3. Предпосылки установления и развития общения.

Тема 2. Педагогическое общение

1. Специфика, основные функции, стили, модели, структура педагогических воздействий.
2. Виды педагогического общения.
3. Педагогическая социальная перцепция.
4. Правила педагогического общения.
5. Стили педагогического общения

Тема 3. Методы активного социального обучения. Социально-психологический тренинг.

1. Общая характеристика активных групповых методов.
2. Виды тренинговой работы.
3. Основные принципы социально-психологического тренинга.
4. Организация, содержание, формы работы в тренинге.
5. Основные методы и методические приёмы, условия

Тема 4. Ведущий как руководитель, тренер и участник Роль и функции ведущего тренинга.

1. Общая характеристика активных групповых методов.
2. Виды тренинговой работы.
3. Основные принципы социально-психологического тренинга.
4. Организация, содержание, формы работы в тренинге.
5. Основные методы и методические приёмы, условия

Оценка «Отлично» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

Оценка «Хорошо» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

Оценка «Удовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений

показана слабо, речь неграмотная.

Оценка «Неудовлетворительно» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

Тестовые задания

для оценки компетенций, установленных образовательной программой с ключами

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа.

Что свойственно манипуляторному стилю общения:

1. имеет тайный характер намерений
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
3. предполагает ясность внутренних приоритетов

Ключ: 2

2. Прочитайте текст и установите соответствие между видами коммуникации и их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Виды описание

АА Беседа, обмен мнениями 11 Публичное обсуждение, к которому собеседники готовились заранее.

Б Б Диспут 22 Диалог, в котором собеседники выражают личные взгляды на различные события

ВВ Полемика 33 Нацелена на убеждение оппонента в правильности собственной точки зрения

Ключ: 1Б 2А3В

3. Внимательно прочитайте задание и установите последовательность этапов делового общения

1. Ориентация в ситуации.
2. Установление контакта.
3. Принятие решения
4. Обсуждение проблемы и поиск решения
5. Завершение контакта

Ключ: 2 1 4 3 5

4. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.

Что такое вербальная коммуникация?

Ключ: это установление контакта между людьми с помощью речевых средств, проще говоря, слов. Это сложный процесс, включающий передачу и приём сообщений с помощью устной и письменной речи, слушания и чтения. Это языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями собеседников.

ПК-1 Способен осуществлять социально-психологическое сопровождение

1. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

Ключ: 2

2. Расположите в верной последовательности этапы деловой беседы в психологи:

1. Начало беседы
2. Постановка проблемы и передача информации
3. Подготовка к беседе.
4. Аргументирование
5. Фиксация договорённости
6. Принятие решения
7. Анализ результатов беседы

Ключ: 3 1 2 4 6 5 7

3. Прочитайте текст и установите соответствие между формами реализации делового общения и их описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

описание формы

АА форма делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным проблемам. 11 брифинг

Б Б это краткое мероприятие, в ходе которого организатор доводит до присутствующих некую информацию. В

контексте связей с общественностью брифинг — это краткая пресс-конференция, посвящённая одному вопросу. На ней излагается официальная позиция, делается короткое информационное сообщение по какой-либо проблеме. 22 совещание ВВ это метод устного получения сведений от интересующего исследователя человека путём ведения с ним тематически направленного разговора. Этот метод используется для сбора данных о мыслях, чувствах, эмоциях и поведении респондента 33 переговоры

гГ процесс общения между двумя или более сторонами с целью достижения взаимоприемлемого соглашения по спорному вопросу. Это обмен мнениями с другим человеком для изменения взаимоотношений, возможности прихода к общему мнению и согласию по возникшему вопросу 44 беседа

Ключ: А-2, Б-1, В-4, Г-3

4. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.

Что такое коммуникация в психологии?

Ключ: это процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнёрами друг друга. Она является основой личных и профессиональных отношений и определяет, насколько успешными будут достижения целей и желаний.

Задания закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов – 1-3 мин

Задание закрытого типа на установление соответствия 3-5 мин

Задание закрытого типа на установление последовательности 3-5 мин

Задание открытого типа с развернутым ответом 5-10 мин

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Реферат

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее Реферат – творческая, исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

При написании реферата необходимо:

- изучить литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы, указать литературу по теме исследования.

Реферат состоит из введения, основной части и заключения.

Темы рефератов

1. Структура педагогического общения.
2. Значение тренингов для личностного развития.
3. Функции и операции профессионально-педагогического общения.
4. Организация тренингов.
5. Роль ведущего группы.
6. Секреты тренинговой мастерской.
7. Метафоры и ритуалы в тренинге.
8. Возможности игрового взаимодействия в тренинге.
9. Основное содержание тренинга с агрессивными детьми.
10. Основное содержание тренинга с гиперактивными детьми.
11. Основное содержание тренинга с тревожными детьми.
12. Основное содержание тренинга с аутичными детьми.
13. Основное содержание тренинговых программ для разных возрастных групп.
14. Основное содержание тренинга личностного роста.
15. Основное содержание тренинга лидерских качеств.
16. Основное содержание тренинга коммуникативных умений.
17. Культура профессионального общения.
18. Особенности педагогического общения.
19. Средства профессионально-педагогического общения.
20. Использование тренингов в ДОУ.

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы,

внутрипредметных, интеграционных); в) наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений. Обоснованность выбора источников литературы: оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры, единство жанровых черт); владение терминологией; соблюдение требований к объёму реферата.

Реферат оценивается по четырёхбалльной системе:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для зачета

1. Общение, его характеристики
2. Виды педагогического общения
3. Средства профессионально-педагогического общения
4. Структура педагогического общения
5. Профессионализм педагога. Понятие, основные характеристики
6. Показатели профессиональной культуры общения
7. Мотивы педагогического общения
8. Содержание профессионально-педагогического общения
9. Особенности общения детей раннего возраста
10. Особенности общения детей дошкольного возраста
11. Особенности общения младших школьников
12. Особенности общения подростков и юношей
13. Функции педагогического общения
14. Этапы педагогического общения
15. Дистанции и барьеры в педагогическом общении
16. Понятие тренинга. Цели и задачи тренинга
17. Игровые методы в тренинге
18. Виды тренингов
19. Групповая динамика
20. Условия проведения тренинга
21. Результативность групповой работы
22. Личность ведущего

Критерии оценки студента на дифференцированном зачете

«Отлично», повышенный уровень: раскрыты и точно употреблены основные понятия; сущность вопросов раскрыта полно, развернуто, структурировано, логично; использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения; выводы обоснованы и последовательны; полно и оперативно отвечает на дополнительные вопросы.

«Хорошо», пороговый уровень: частично раскрыты основные понятия; в целом материал излагается полно, по сути вопроса; использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения; выводы обоснованы и последовательны; ответил на большую часть дополнительных вопросов.

«Удовлетворительно», пороговый уровень: раскрыта только меньшая часть основных понятий; не достаточно полно и не структурировано отвечал по содержанию вопросов; не использовал примеры, иллюстрирующие теоретические положения; возникли проблемы в обосновании выводов, аргументаций; не ответил на большинство дополнительных

«Неудовлетворительно», уровень не сформирован: не раскрыто ни одно из основных понятий; не знает основные определения категорий и понятий дисциплины; допущены существенные неточности и ошибки при изложении материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Бабаева А.В., Мамина Р.И., Мамина Р.И.	Деловое общение и деловой этикет: учебное пособие	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	http://www.iprbookshop.ru/84671.html
Л1.2	Усанова О.Г.	Профессиональное речевое общение: учебно -методическое пособие	Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018	http://www.iprbookshop.ru/87212.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Ковальчук А.С.	Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Феникс, 2004	
Л2.2	Маслова Т. А., Маслов С. И.	Педагогическое общение: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2025	https://www.iprbookshop.ru/143931.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.2	MS Office			
6.3.1.3	MS Windows			
6.3.1.4	Яндекс.Браузер			
6.3.1.5	LibreOffice			
6.3.1.6	NVDA			
6.3.1.7	РЕД ОС			

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция визуализация	
	индивидуальный опрос	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
205 А1	Лаборатория психолого-педагогического образования. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Экран на штативе. Шкафы
212 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры

211 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V25, ноутбук, кресло-мешок Алова, музыкальный центр Samsung MX-F730DB, Пузырьковая колонна «Стандарт в-1500мм,д – 100 мм. Подсветка мультикolor», Телевизор LG 32LB628U=(3D), Чемодан психолога. Диагностический комплект «Семаго», ящик-песочница (набор для экспериментирования с песком), настольные психологические игры, набор метафорических ассоциативных карт
202 А4	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Мультимедиапроектор, экран, компьютеры

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);
- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.

Методические рекомендации к тестированию

Тесты – это одна из форм контроля и оценки знаний, умений и навыков, которая может использоваться в сочетании с другими формами и методами контроля и оценки.

Цель тестирования – выявить уровень знаний студентов, оценить степень усвоения ими учебного курса и практического владения теоретическим материалом и определить на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы с ними, а также стимулировать активность их самостоятельной работы.

Преимуществом тестирования является то, что все студенты ставятся в равные условия, т. е. оценка их знаний становится объективной.

Тест позволяет определить, каков уровень усвоения знаний у того или иного студента, т.е. определить пробелы в обучении. А на основе этого идет коррекция процесса обучения, и планируются последующие этапы учебного процесса.

Тестирование широко используется в вузе для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самостоятельной работы студентов.

По типу ответов выделяют две группы тестовых заданий: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы относятся к наиболее распространенным формам учебных заданий. В заданиях открытой формы нет готовых ответов. Испытуемый должен самостоятельно дополнить недостающий элемент, свидетельствующий о знании соответствующего раздела темы. Само задание формируется в форме вопроса или высказывания.

Тестовые задания закрытой формы наиболее распространены в педагогике и психологии. Они сравнительно легко формулируются, хорошо понимаются тестируемыми.

Закрытые формы тестовых заданий содержат следующие конструктивные элементы:

- инструкцию;
- формулировку самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме);
- варианты ответов;
- эталон.

Формы тестовых заданий:

1. Задания с одним правильным вариантом ответа.

Данные задания являются распространенными для испытуемых. Учащимся наряду с заданием предполагается несколько вариантов ответов, из которых они выбирают один верный.

2. Задания с несколькими правильными вариантами ответов.

Выделяют также задания, в которых допускается несколько правильных ответов из числа предложенных. Эти задания предназначены для проверки классификационных и номенклатурных знаний. Оценивание ответа осуществляется следующим образом: если испытуемый выбирает все правильные ответы, он получает один балл; в случае хотя бы одного ошибочного выбора, равно как и невыбора правильного ответа – ноль баллов.

3. Задания на установление соответствия.

В заданиях на установление соответствия требуется связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются: инструкция для испытуемых, состоящая из двух слов «Установите соответствие»; названия двух столбцов и составляющие их элементы.

Одно из требований к заданиям на соответствие – неодинаковое число элементов в правом и левом столбцах.

Выставление оценок за выполнение заданий на соответствие может осуществляться по-разному в зависимости от целей тестирования, технического оснащения теста, сложности задания и теста в целом.

4. Задания на установление правильной последовательности.

Задания данного типа позволяют проверить знания, умения и навыки установления правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности, где существуют эффективности алгоритмы деятельности.

5. Задания на логическое сравнение.

Структура задания на логическое сравнение имеет следующий вид:

- инструкция («Определите истинность или ложность утверждения и укажите правильный ответ»);
- варианты ответов (утверждение истинно; утверждение ложно; невозможно установить истинность или ложность утверждения);
- содержание задания, данное в форме утверждений (высказываний, определений и т. д.);
- эталоны ответов.

К заданиям в тестовой форме предъявляются следующие требования:

- правильность предметного содержания задания;
- логичность высказывания;
- правильность формы;
- краткость;
- наличие определенного места для ответов;
- правильность расположения элементов задания;
- одинаковость правил оценки ответов;
- одинаковость инструкции для всех испытуемых;
- адекватность инструкции форме и содержанию задания.

Методические рекомендации к организации зачета

Зачет проводится для определения достижения конечных результатов обучения по определенной теме каждым учащимся.

Перед началом изучения материала студенты знакомятся с перечнем вопросов и обязательных задач по теме, а также дополнительными вопросами и задачами. Иногда целесообразны закрытые зачеты, когда студенты получают вопросы и задания непосредственно во время проведения зачета. Его достоинство заключается в том, что он предполагает комплексную проверку всех знаний и умений студентов.

Необходимость такого тематического контроля обусловлена тем, что для каждого студента характерен определенный темп овладения учебным материалом. А потому обычные контрольные работы, в которых трудно учесть должным образом индивидуальные особенности студентов, могут оказаться недостаточными для того, чтобы судить, достигнуты ли планируемые результаты обучения.

Зачет - это одна из основных форм контроля в вузе.

Тематические зачеты могут быть дифференцированными. Преподаватель решает, основываясь на результатах прошлых или промежуточных контрольных мероприятий, какие знания и умения целесообразно проверять у какого студента: всем даются индивидуальные задания.