

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 02.09.2024 14:01:59

Уникальный программный идентификатор:

abd894de8ff3e434f187daddc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

### «Тренинг коммуникации»

#### Цель дисциплины

#### Формирование умений общения

, как на межличностном, так и деловом уровне, овладение современными технологиями делового и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

#### Задачи дисциплины

- познакомить с конкретными упражнениями и заданиями делового общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать у умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в общении с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного воздействия;
- помочь в приобретении опыта в разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала;
- познакомить с правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами

#### Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины:

УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды

УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.4 - представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

ПК-5.2 - разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала

ПК-6.2 - организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами

**Разделы дисциплины:** «Коммуникация как часть общения», «Формы деловых коммуникаций», «Основные определения понятия «тренинг», «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности», «Участники тренинговых групп как субъект активного общения», «Ведущий как руководитель, тренер

и участник коммуникации», «Виды социально-психологического тренинга», «Тренинг коммуникативных умений», «Программа проведения тренингов коммуникации», «Эффективные письменные и электронные коммуникации».

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)«31» августа 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Тренинг коммуникации  
(наименование дисциплины)ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и  
управление персоналом»  
(наименование направленности (профиля, специализации))форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 от 31 августа 2021 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Разработчик программы:  
доцент, к.психол.н. \_\_\_\_\_ Иванова Т.В.

/Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021., на заседании кафедры коммуникологии и психологии пр. № от 30.08.24

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Формирование умений общения, как на межличностном, так и деловом уровне, овладение современными технологиями делового и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- познакомить с конкретными упражнениями и заданиями делового общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в общении с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного воздействия;
- помочь в приобретении опыта в разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала;
- познакомить с правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает	<b>Знать:</b> психологические характеристики и типы субъектов

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	реализовывать свою роль в команде	особенности поведения других членов команды	<p>коммуникативного процесса</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языках	УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<p><b>Знать:</b> особенности и функции деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной коммуникации; способы документирования в деловой коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>зависимости от профессиональной ситуации для достижения поставленной цели.</p> <p>грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></p> <p>технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;</p> <p>навыками составления документов в деловых коммуникациях.</p>
		<p>УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p><b>Знать:</b> способы формулировки и аргументации своих интересов, мотивов, позиций, приемы убеждения собеседника в своей позиции с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> ясно и четко выражать свои мысли, формулировать и аргументировать интересы, мотивы, позиции.</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций, приемами убеждения собеседника.
ПК-5	Способен организовывать и проводить мероприятия по развитию, обучению и построению профессиональной карьеры персонала	ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	<b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательность этапов; методологические основы ведения тренинга. <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.
ПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать корпоративную социальную политику	ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	<b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); методологические основы организации и проведения деловых мероприятий. <b>Уметь:</b> организовывать деловые мероприятия (совещания,

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Тренинг коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (з.е.), 108 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72

в том числе:	
лекции	36
лабораторные занятия	0
практические занятия	36, из них практическая подготовка – 12ч.
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	35,9
Контроль (подготовка к экзамену)	
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Коммуникация как часть общения.	<p>Структура общения: типы и виды. Уровни общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.</p> <p>Коммуникативные знания, умения, навыки и компетентность личности. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Слушание в межличностном общении. Виды слушания. Барьеры эффективного общения. Обратная связь для понимания информации: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Индивидуально-психологические особенности собеседников. Коммуникативные типы собеседников. Психометрические типы собеседников. Доминирующие типы мышления собеседников. Модели стилей обучения людей. Социальная компетентность в деловом общении.</p>
2	Формы деловых коммуникаций	<p>Деловая беседа: понятие, виды, функции, этапы реализации. Деловое совещание: понятие, классификация, повестка, сценарий. Презентация: способы подготовки текста, речевые модули, психологические приемы. Помощь Формы и правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами.</p>

3	Основные определения понятия «тренинг»	<p>Понятие «тренинг». Тренинг как область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Особенность тренинга как метода социального активного обучения.</p> <p>Функции тренинга. Диагностическая функция. Обучающая система тренинга. Функции обучения в тренинге: дидактическая, воспитывающая, развивающая, профессиональная. Взаимосвязь обучения и тренинга. Творческий характер обучение в тренинге. Интерактивный характер обучения в тренинге. Социальное обучение в тренинге. Тренинг как форма профессионального обучения.</p>
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	<p>Назначение тренинга, определение его понятия, цели, задачи, содержание. Виды тренингов.</p> <p>Методика построения тренингового занятия. Задачи тренера. Преимущества групповой формы работы. Состав группы, типы, цели, правила организации тренинговых групп. Организация и структура тренингового занятия. Методы работы в тренинге, виды упражнений. Сценарии тренинга. Техники ведения беседы. Основания для выбора содержания тренинга. Фазы разработки тренинговой программы.</p> <p>Активные групповые методы применяемые в СПТ (дискуссионные, игровые, сенситивные). Методы тренингового общения</p>
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	<p>Модели поведения людей. Стратегии взаимодействия в ситуации общения: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.</p> <p>Дефектное общение. Деструктивное общение. Виды поведения: подавление, манипуляция, деловое партнерство. Определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения. Партнерское деловое общение. Поведенческий анализ. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.</p> <p>Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.</p>
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	<p>Роль тренера, задачи и содержание работы. Принципы взаимодействия с участниками группы. Негативные установки тренера при контакте с группой. Этические требования к руководителю. Имидж тренера. Стили руководства группой, варианты поведения при реализации каждого из них. Подготовка тренера к работе с группой и анализ проведенного занятия. Организация тренинговых коммуникативных умений и профессиональное общение.</p> <p>Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Ролевые позиции в деловом общении. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.</p> <p>Закрепление полученных коммуникативных умений и навыков,</p>

		рефлексия студентами собственной модели коммуникативного поведения.
7	Виды социально-психологического тренинга	Классификация: перцептивный, коммуникативный, интерактивный. Классы тренинга: 1) ориентированные на развитие социальных умений (ведение переговоров, разрешение межличностных конфликтов); 2) нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения, себя, другого человека, группы в целом. Цели проведения, теоретические основы. Коммуникативный тренинг. Тренинг сензитивности. Тренинг личностного роста. Тренинг трансактного анализа. Тренинг индивидуального стиля коммуникации. Тренинг социализации личности.
8	Тренинг коммуникативных умений	Тренинг навыков межличностного взаимодействия. Тренинг лидерства. Тренинг делового общения. Тренинг управления конфликтом. Тренинг уверенности в себе. Тренинг педагогического общения (В.А. Кан-Калик, А.А.Леонтьев).
9	Программа проведения тренингов коммуникации	Разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала. Цель проведения тренингов делового общения. Овладение приемами эффективной коммуникации в типичных системах делового общения. Беседы, переговоры, совещания. Приобретение знаний и навыков, способствующих более глубокому познанию себя и других
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	Деловые письма – классификация, структура и настроение. Культура письма, типовые фразы и оформление. Факс и электронная почта: применение, структура текста. Деловой телефон – разновидности, правила ведения беседы и культура телефонного общения

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Коммуникация как часть общения.	4	0	1	У-1, У-2, У-3, У-9, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 1-2 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
2	Формы деловых коммуникаций	4	0	2	У-2, У-3, У-4, У-5, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 3-4 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2

3	Основные определения понятия «тренинг»	4	0	3	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 5-6 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	4	0	4	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 7-8 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	4	0	5	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 9-10 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	4	0	6	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 11-12 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
7	Виды социально-психологического тренинга	4	0	7	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, У-11, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 13-14 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
8	Тренинг коммуникативных умений	4	0	8	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 15-16 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
9	Программа проведения тренингов коммуникации	2	0	9	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 17 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	2		10	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ- 1	БТЗ Ситуационная задача 18 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем,
---	------------------------------------	--------

		час.
1	Коммуникация как часть общения.	4, из них практическая подготовка – 4 ч.
2	Формы деловых коммуникаций	4, из них практическая подготовка – 4 ч.
3	Основные определения понятия «тренинг»	4
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	4 из них практическая подготовка – 2 ч.
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	4
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	4
7	Виды социально-психологического тренинга	4
8	Тренинг коммуникативных умений	4
9	Программа проведения тренингов коммуникации	2 из них практическая подготовка – 2 ч.
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	2
Итого		36

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3– Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Коммуникация как часть общения.	1-2 неделя	4
2	Формы деловых коммуникаций	3-4 неделя	4

3	Основные определения понятия «тренинг»	5-6 неделя	4
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	7 неделя	4
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	8 неделя	4
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	9 неделя	4
7	Виды социально-психологического тренинга	10 неделя	4
8	Тренинг коммуникативных умений	11 неделя	4
9	Программа проведения тренингов коммуникации	12 неделя	2
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	13 неделя	1,9
	Итого		35,9

### **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- банка тестовых заданий;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Коммуникация как часть общения.	Разбор ситуационных задач	2
2	Формы деловых коммуникаций	Разбор ситуационных задач	2
3	Основные определения понятия «тренинг»	Разбор ситуационных задач	2
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	Разбор ситуационных задач	2
Итого:			8

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по направленности (профилю) программы бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях в подразделениях университета.

Практическая подготовка обучающихся проводится в соответствии с положением П 02.181.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы высокого

профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	Социальная психология Деловые коммуникации	Управление персоналом Основы коучинга и консалтинга Основы бизнес-тренинга Переговоры в	Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации

		социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебно-ознакомительная практика	Производственная практика в профильных организациях
УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Иностранный язык Профессиональная этика конфликта Основы подготовки и проведения переговорного процесса Деловые коммуникации	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Деловой иностранный язык Психология управления Управление персоналом Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Основы бизнес-тренинга Основы коучинга и консалтинга Учебно-ознакомительная практика Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	Организационное и конфликтологическое консультирование Тренинг коммуникации Альтернативные формы решения конфликтов (ADR) Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика
УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Иностранный язык Профессиональная этика конфликта Основы подготовки и проведения	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Управление персоналом	Методы обоснования решений в управлении и разрешении

	переговорного процесса Деловые коммуникации	Психология управления Основы бизнес-тренинга Основы коучинга и консалтинга Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебно-ознакомительная практика Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	конфликтов Организационное и конфликтологическое консультирование Альтернативные формы решения конфликтов (ADR) Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика Антикризисное управление в организации
ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	Философия История (история России, всеобщая история) Профессиональная этика конфликта Социальная психология	Управление персоналом	Межкультурное взаимодействие в современном мире Производственная практика в профильных организациях
ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры Психология Психофизиология профессиональной деятельности		Психология профессионального развития и карьерного роста

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/этап (указывается название этапа из п.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / завершающий	УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	<p><b>Знать:</b> психологические типы субъектов коммуникативного процесса</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств,</p>	<p><b>Знать:</b> психологические типы субъектов коммуникативного процесса, их особенности и характеристики</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей; давать</p>	<p><b>Знать:</b> психологические характеристики и типы субъектов коммуникативного процесса, их характеристики, особенности проявления в деловой коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь</p>

		<p>мыслей.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать коммуникацию с членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>	<p>конструктивную обратную связь партнерам по коммуникации.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>	<p>комплекс ощущений, чувств, мыслей; давать конструктивную обратную связь партнерам по коммуникации; принимать и учитывать обратную связь от партнеров по коммуникации.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>
УК-4 / завершающий	УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь,	<p><b>Знать:</b> - особенности и виды деловой коммуникации; средства вербальной коммуникации; - способы формулировки своих позиций.</p> <p><b>Уметь:</b></p>	<p><b>Знать:</b> - особенности деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной и невербальной коммуникации;</p>	<p><b>Знать:</b> - особенности и функции деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной и невербальной</p>

	<p>стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>применять различные виды и формы деловой коммуникации в зависимости от профессиональной ситуации; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций; ясно и четко выражать свои мысли.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Набором основных коммуникативных приемов; навыками составления документов в деловых коммуникациях; - вербальными и невербальными средствами коммуникации.</p>	<p>способы документирования в деловой коммуникации; - способы формулировки позиций, приемы убеждения собеседника с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в зависимости от профессиональной ситуации для достижения поставленной цели; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку; - ясно и четко выражать свои мысли.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> набором коммуникативных приемов и техник установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения,</p>	<p>коммуникации; способы документирования в деловой коммуникации; - способы формулировки и аргументации своих интересов, мотивов, позиций, приемы убеждения собеседника в своей позиции с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в зависимости от профессиональной ситуации для достижения поставленной цели; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку; - ясно и четко выражать свои мысли, интересы, мотивы, позиции, аргументировано их отстаивать.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></p>
--	--	--	--	---

			<p>организации обратной связи; навыками составления документов в деловых коммуникациях; - вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций.</p>	<p>технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техник установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности; навыками составления документов в деловых коммуникациях; - вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций, приемами убеждения собеседника.</p>
ПК-5 / завершающий	ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	<p><b>Знать:</b> виды и особенности тренинга; структуру тренинга.  <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала.  <b>Владеть:</b> приемами</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательно</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательно</p>

		<p>эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.</p>	<p>сть этапов; <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала; использовать различные виды тренинга в зависимости от профессиональных задач. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.</p>	<p>сть этапов; методологические основы ведения тренинга. <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала; использовать различные виды тренинга в зависимости от профессиональных задач. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.</p>
ПК-6 / завершающий	ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	<p><b>Знать:</b> виды, деловых мероприятий; основы их организации и проведения. <b>Уметь:</b> организовывать отдельные этапы деловых мероприятий. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Основами организации и проведения отдельных этапов деловых мероприятий.</p>	<p><b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); основы их организации и проведения. <b>Уметь:</b> организовывать отдельные этапы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); основы их организации и проведения деловых мероприятий.</p>	<p><b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); методологические основы организации и проведения деловых мероприятий. <b>Уметь:</b> организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры,</p>

			пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения отдельных этапов деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)	пресс-конференции, презентации пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)
--	--	--	--	--

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Коммуникация как часть общения.	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №1 СРС	БТЗ Ситуационная задача,  в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10  1	Согласно табл. 7.2

2.	Формы деловых коммуникаций	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №2 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10  1	Согласно табл. 7.2
3.	Основные определения понятия «тренинг»	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №3 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
4.	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №4 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10  1	Согласно табл. 7.2
5.	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №5 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
6.	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №6 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
7.	Виды социально-психологического тренинга	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции Практические занятия №7 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
8.	Тренинг коммуникативных умений	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №8 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2
9.	Программа проведения тренингов коммуникации	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №9 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов	1-10  1	Согласно табл. 7.2

				практическо й подготовки		
10.	Эффективные письменные и электронные коммуникации	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практически е занятия №10 СРС	БТЗ  Ситуационн ая задача	1-10  1	Согласно табл. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего  
контроля успеваемости

Раздел (тема) 1 дисциплины «Коммуникация как часть общения».

**Задания в тестовой форме**

**1. Что такое общение?**

- a. коммуникация
- b. взаимодействие
- c. восприятие друг друга
- d. всё вышеперечисленное

**2. Аудиторией коммуникации является:**

- a. группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- b. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- c. специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- d. группа людей, которые получают информационные обращения;
- e. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

**3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**

- a. Жестов
- b. Информационных технологий
- c. Определенного темпа речи
- d. Похлопываний по плечу
- e. Устной речи

**4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

- a. Альтернативные
- b. Зеркальные
- c. Информационные
- d. Риторические

**5. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется\_.**

**6. К средствам невербальной коммуникации относятся:**

- a. Все ответы верны

- b. Кинесика
- c. Проксемика
- d. Такетика

**7. Невербальными средствами общения являются**

- a. Взгляд
- b. Походка
- c. Рукопожатие
- d. Телефон
- e. Электронная почта

**8. Персональная дистанция в процессе общения:**

- a. 120-350см
- b. 15-50см
- c. 50-120см
- d. Свыше 350см

**9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**

- a. Дистанция между общающимися
- b. Мимика
- c. Похлопывание по спине
- d. Телефон
- e. Угол общения партнеров

**10. Просодическими средствами невербального общения выступают**

- a. Громкость голоса
- b. Дистанция между общающимися
- c. Жесты
- d. Интонация
- e. Плач

**Ситуационная задача**

Заказчики ООО «Июль» заказывает фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

Вопросы:

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Результаты практической подготовки (*умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции*) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми.

Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно

определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

1. Тренинг – это метод психологии, который ориентируется на использование .... групповой психологической работы с целью развития определенных качеств личности.
  - а) активных методов
  - б) пассивных методов
  - в) коллективных методов

Задание в открытой форме:

1. Продолжите фразу: одновременное общение нескольких абонентов в сети Интернет с помощью голосовой или видеосвязи – это \_\_\_\_\_

Задание на установление соответствия:

**Вы знаете, что на тренинге сосуществуют три группы целей: личные, общие и универсальные.** В первой колонке приведены под буквенным индексом названия целей, а во второй указаны – их возможные варианты. Установите связь между ними. Для этого расставьте буквенные индексы в третьей колонке так, чтобы конкретные варианты целей и их названия имели одно и то же буквенное обозначение.

А. личная	Рост самосознания участников	а
Б. общая	Расширение круга общения	в
В. универсальная	Повышение коммуникативной компетентности	б

Ситуационная задача

по теме 10: «Эффективные письменные и электронные коммуникации».

*Прочитайте предложения. Подчеркните волнистой линией словосочетания, в которых встречается тавтология, и пунктиром – слово-сочетания, в которых встречается плеоназм. Отредактируйте предложения.*

1. Первая премьера нового спектакля Романа Виктюка прошла при полном аншлаге.
2. На этой фирме есть свободная вакансия.
3. После прохождения обучения наш учебный центр гарантирует вам трудоустройство на работу.
4. Вчера состоялся очередной российско-американский саммит на

- высшем уровне.
5. Когда мы впервые познакомились, он преподнес мне памятный сувенир – несколько брелоков с символами Петербурга.
  6. Начав работу, мы не можем отступить назад и оставить ее незавершенной.
  7. Самое первейшее в работе исследователя – определение главных приоритетов.
  8. В последние годы отношение электората избирателей к выборам значительно изменилось.
  9. Предельный лимит времени на выполнение каждого задания – 15 минут.
  10. В большом зале горели настольные лампы в светло-розовых абажурах.
  11. Самое лучшее освещение, придающее всем молодой, здоровый вид.
  12. Самая высочайшая вершина мира – Эверест.
  13. Одновременно можно наблюдать несколько одновременных процессов.
  14. Безусловно, этот вариант решения имеет несколько безусловных преимуществ.
  15. Прейскурант цен на промышленные товары с прошлого года не изменился.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание

1	2	3	4	5
Коммуникация как часть общения.	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Формы деловых коммуникаций	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Основные определения понятия «тренинг»	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Участники тренинговых групп как субъект активного общения	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Виды социально-психологического тренинга	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Тренинг коммуникативных умений	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Программа проведения тренингов коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Эффективные письменные и электронные коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### 8.1 Основная учебная литература

1. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика: учебное пособие / Д.Н. Александрова. – Москва: Флинта, 2018. – 167 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=70359](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=70359) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Давыдов С.Г., Козлова И.С. Этика: шпаргалка: учебное пособие / С.Г. Давыдов, И.С. Козлова. – Саратов: научная книга, 2020. – 32 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=578398](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=578398) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Ермаков Ж., Тетерятник О., Холодилина Ю. Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие / Ж. Ермаков, О. Тетерятник, Ю. Холодилина. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 104 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=259114](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=259114) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
5. Конфликтология: учеб.пособие для бакалавров / Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А.Я. Гуськов. – М.: Проспект, 2013. – 176 с. - Текст: непосредственный.
6. Кущенко Е.С., Ряднова С.А. Основы этикета: учебное пособие / Е.С. Кущенко, С.А. Ряднова. – Белгород: Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2020. – 85 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=615911](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=615911) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
7. Психология и этика делового общения: учебник. – Москва: Юнити, 2015. – 415 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=117118](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
8. Украинцев В.Б., Лепетикова И.Ю. Этика государственного и муниципального служащего: учебное пособие / В.Б. Украинцев, И.Ю. Лепетикова. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 144 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=567045](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=567045) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
9. Штофер Л.Л. Профессиональная этика: учебное пособие/ Л.Л. Штофер. –

Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=568672](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=568672) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

## **8.2 Дополнительная учебная литература**

1. Алдошина, М.И. Основы поликультурного образования: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб: Питер, 2009. – 304 с. - Текст: непосредственный.

3. Беленцов, С.И. Конфликтология: учебное пособие для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление» / С.И. Беленцов, Т.Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Текст: непосредственный.

4. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций: учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва: Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

5. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

6. Котляр Н.П. Этика и этикет транспортной отрасли: учебное пособие / Н.П. Котляр. – Москва: Альтаир, МГАВТ, 2017. – 136 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=483847](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483847) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

7. Кораблина Е.П., Пашкин С.Б. Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методический комплекс / Сакн-Петербург: Российский государственный педагогический университет им А.И. Герцена (РГПУ), 2019. – 212с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=577597](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=577597) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8. Кузнецов И.Н. Современный этикет: [электронный ресурс]: научно-популярное издание / И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2018. – 496 с. -

URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=496072](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496072) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

9.Неретина Т.Г. Профессиональная этика педагога: учебное пособие / Т.Г. Неретина. – Москва, Берлин: Дикрет-Медиа, 2020. – 118 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=571488](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=571488)(дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

10.Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности: практикум / Составитель: Чуприна А.А. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 94 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=494789](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=494789)(дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

11. Дубинин, Ю.В. Мастерство переговоров: учебник / Ю.В. Дубинин; Московский гос. ин-т международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. – 4-е изд., расш. и доп. – М.: Международные отношения, 2012. – 320 с. Текст: непосредственный.

12. Молокова, М.А. Конфликтология: учеб.пособие / М.А. Молокова, О.И. Федорищева; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. – Курск: ЮЗГУ, 2013. – 184 с. - Текст: непосредственный.

### **8.3 Перечень методических указаний**

1. **Тренинг коммуникации:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Т.В. Иванова. - Электрон. текстовые дан. (458 КБ). - Курск: ЮЗГУ, 2015. - 35 с. - Текст: непосредственный.

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
  2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспресс-диагностики суицидального риска
  3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
  4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
  5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
  6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
  7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
  8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
  9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
  10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
  11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
  12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
  13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
  14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой) Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.  
Учебно-наглядные пособия:
    1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
    2. Основные этапы психолого-педагогического исследования
    3. Основные направления развития западной конфликтологии
    4. Функции трудовых конфликтов
    5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
    6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
    7. Конфликтная ситуация
    8. Отрасли психологии
    9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
    10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.
- Журналы в библиотеке университета:  
Психологический журнал  
Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

**9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме

указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;
- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (*или ESETNOD*)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUSX50VL РМД-Т2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020M/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеочамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color, телевизор TV Витязь, видеоманитофон Philips, музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW| ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			

Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Тренинг коммуникации»

**Цель дисциплины**

Формирование умений общения, как на межличностном, так и деловом уровне, овладение современными технологиями делового и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

**Задачи дисциплины**

- познакомить с конкретными упражнениями и заданиями делового общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать у умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в общении с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного воздействия;
- помочь в приобретении опыта в разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала;
- познакомить с правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами

**Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины:**

УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды

УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.4 - представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

ПК-5.2 - разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала

ПК-6.2 - организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами

**Разделы дисциплины:** «Коммуникация как часть общения», «Формы деловых коммуникаций», «Основные определения понятия «тренинг», «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности», «Участники тренинговых групп как субъект активного общения», «Ведущий как руководитель, тренер

и участник коммуникации», «Виды социально-психологического тренинга», «Тренинг коммуникативных умений», «Программа проведения тренингов коммуникации», «Эффективные письменные и электронные коммуникации».

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью) О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)«31» августа 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Тренинг коммуникации  
(наименование дисциплины)ОПОП ВО 37.03.02 Конфликтология  
(шифр согласно ФГОС и наименование направления подготовки (специальности))направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и  
управление персоналом»  
(наименование направленности (профиля, специализации))форма обучения очно-заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Курск – 2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки (специальности) 37.03.02 «Конфликтология», на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от 25.06.2021 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», на заседании кафедры коммуникологии и психологии № 1 от 31 августа 2021 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Разработчик программы:  
доцент, к.психол.н. \_\_\_\_\_ Иванова Т.В.

/Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021., на заседании кафедры коммуникологии и психологии пр. № от 30.08.24

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль, специализация) «Организационные конфликты и управление персоналом», одобренного Ученым советом университета протокол № \_\_ «\_\_» 20\_ г., на заседании кафедры коммуникологии и психологии.

Зав. кафедрой коммуникологии и психологии,  
доц., к.псих.н. \_\_\_\_\_ Никитина Е.А.

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Формирование умений общения, как на межличностном, так и деловом уровне, овладение современными технологиями делового и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

### **1.2 Задачи дисциплины**

- познакомить с конкретными упражнениями и заданиями делового общения, позволяющими организовать действенную помощь и реальную поддержку;
- сформировать у умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- повысить уровень общей психологической компетентности как будущих эффективных субъектов профессионального общения;
- научить приемам эффективного слушания, приоритетным каналам межличностного восприятия;
- вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в общении с другими людьми;
- развить навыки оптимального поведения в ситуациях контакта и конфликта, развитие навыков межличностного, психологически грамотного воздействия;
- помочь в приобретении опыта в разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала;
- познакомить с правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает	<b>Знать:</b> психологические характеристики и типы субъектов

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	реализовывать свою роль в команде	особенности поведения других членов команды	<p>коммуникативного процесса</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языках	УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<p><b>Знать:</b> особенности и функции деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной коммуникации; способы документирования в деловой коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>зависимости от профессиональной ситуации для достижения поставленной цели.</p> <p>грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></p> <p>технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;</p> <p>навыками составления документов в деловых коммуникациях.</p>
		<p>УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p><b>Знать:</b> способы формулировки и аргументации своих интересов, мотивов, позиций, приемы убеждения собеседника в своей позиции с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> ясно и четко выражать свои мысли, формулировать и аргументировать интересы, мотивы, позиции.</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций, приемами убеждения собеседника.
ПК-5	Способен организовывать и проводить мероприятия по развитию, обучению и построению профессиональной карьеры персонала	ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	<b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательность этапов; методологические основы ведения тренинга. <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.
ПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать корпоративную социальную политику	ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	<b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); методологические основы организации и проведения деловых мероприятий. <b>Уметь:</b> организовывать деловые мероприятия (совещания,

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Тренинг коммуникации» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули») основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 37.03.02 «Конфликтология», направленность (профиль) «Организационные конфликты и управление персоналом». Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц (з.е.), 108 академических часа.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	48

в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия	0
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	55,9
Контроль (подготовка к экзамену)	
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Коммуникация как часть общения.	<p>Структура общения: типы и виды. Уровни общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.</p> <p>Коммуникативные знания, умения, навыки и компетентность личности. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Слушание в межличностном общении. Виды слушания. Барьеры эффективного общения. Обратная связь для понимания информации: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.</p> <p>Индивидуально-психологические особенности собеседников. Коммуникативные типы собеседников. Психометрические типы собеседников. Доминирующие типы мышления собеседников. Модели стилей обучения людей. Социальная компетентность в деловом общении.</p>
2	Формы деловых коммуникаций	<p>Деловая беседа: понятие, виды, функции, этапы реализации. Деловое совещание: понятие, классификация, повестка, сценарий. Презентация: способы подготовки текста, речевые модули, психологические приемы. Помощь Формы и правилами организации взаимодействия с профессиональными союзами и другими представительными органами работников,</p>

		общественными организациями, государственными органами.
3	Основные определения понятия «тренинг»	<p>Понятие «тренинг». Тренинг как область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Особенность тренинга как метода социального активного обучения.</p> <p>Функции тренинга. Диагностическая функция. Обучающая система тренинга. Функции обучения в тренинге: дидактическая, воспитывающая, развивающая, профессиональная. Взаимосвязь обучения и тренинга. Творческий характер обучения в тренинге. Интерактивный характер обучения в тренинге. Социальное обучение в тренинге. Тренинг как форма профессионального обучения.</p>
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	<p>Назначение тренинга, определение его понятия, цели, задачи, содержание. Виды тренингов.</p> <p>Методика построения тренингового занятия. Задачи тренера. Преимущества групповой формы работы. Состав группы, типы, цели, правила организации тренинговых групп. Организация и структура тренингового занятия. Методы работы в тренинге, виды упражнений. Сценарии тренинга. Техники ведения беседы. Основания для выбора содержания тренинга. Фазы разработки тренинговой программы.</p> <p>Активные групповые методы применяемые в СПТ (дискуссионные, игровые, сенситивные). Методы тренингового общения</p>
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	<p>Модели поведения людей. Стратегии взаимодействия в ситуации общения: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.</p> <p>Дефектное общение. Деструктивное общение. Виды поведения: подавление, манипуляция, деловое партнерство. Определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения. Партнерское деловое общение. Поведенческий анализ. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.</p> <p>Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.</p>
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	<p>Роль тренера, задачи и содержание работы. Принципы взаимодействия с участниками группы. Негативные установки тренера при контакте с группой. Этические требования к руководителю. Имидж тренера. Стили руководства группой, варианты поведения при реализации каждого из них. Подготовка тренера к работе с группой и анализ проведенного занятия. Организация тренинговых коммуникативных умений и профессиональное общение.</p> <p>Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Ролевые позиции в деловом общении. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.</p>

		Закрепление полученных коммуникативных умений и навыков, рефлексия студентами собственной модели коммуникативного поведения.
7	Виды социально-психологического тренинга	Классификация: перцептивный, коммуникативный, интерактивный. Классы тренинга: 1) ориентированные на развитие социальных умений (ведение переговоров, разрешение межличностных конфликтов); 2) нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения, себя, другого человека, группы в целом. Цели проведения, теоретические основы. Коммуникативный тренинг. Тренинг сензитивности. Тренинг личностного роста. Тренинг трансактного анализа. Тренинг индивидуального стиля коммуникации. Тренинг социализации личности.
8	Тренинг коммуникативных умений	Тренинг навыков межличностного взаимодействия. Тренинг лидерства. Тренинг делового общения. Тренинг управления конфликтом. Тренинг уверенности в себе. Тренинг педагогического общения (В.А. Кан-Калик, А.А.Леонтьев).
9	Программа проведения тренингов коммуникации	Разработке планов, методических материалов и программ по обучению и развитию персонала. Цель проведения тренингов делового общения. Овладение приемами эффективной коммуникации в типичных системах делового общения. Беседы, переговоры, совещания. Приобретение знаний и навыков, способствующих более глубокому познанию себя и других
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	Деловые письма – классификация, структура и настроение. Культура письма, типовые фразы и оформление. Факс и электронная почта: применение, структура текста. Деловой телефон – разновидности, правила ведения беседы и культура телефонного общения

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и ее методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		Лек., час.	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Коммуникация как часть общения.	2	0	1	У-1, У-2, У-3, У-9, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 1-2 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
2	Формы деловых коммуникаций	2	0	2	У-2, У-3, У-4, У-5, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 3-4 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2

3	Основные определения понятия «тренинг»	2	0	3	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 5-6 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	0	0	4	У-1, У-2, У-7-11, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 7-8 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	2	0	5	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 9-10 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	2	0	6	У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 11-12 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
7	Виды социально-психологического тренинга	2	0	7	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, У-11, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 13-14 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
8	Тренинг коммуникативных умений	2	0	8	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 15-16 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
9	Программа проведения тренингов коммуникации	0	0	9	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 17 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	2		10	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-10, МУ-1	БТЗ Ситуационная задача 18 неделя	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем,
---	------------------------------------	--------

		час.
1	Коммуникация как часть общения.	4, из них практическая подготовка – 2 ч.
2	Формы деловых коммуникаций	4, из них практическая подготовка – 2 ч.
3	Основные определения понятия «тренинг»	4, из них практическая подготовка – 2 ч.
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	4, из них практическая подготовка – 2 ч.
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	4
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	4
7	Виды социально-психологического тренинга	2
8	Тренинг коммуникативных умений	2
9	Программа проведения тренингов коммуникации	2
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	2
Итого		32

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3– Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час.
1	Коммуникация как часть общения.	1-2 неделя	6
2	Формы деловых коммуникаций	3-4 неделя	6

3	Основные определения понятия «тренинг»	5-6 неделя	6
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	7 неделя	6
5	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	8 неделя	6
6	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	9 неделя	6
7	Виды социально-психологического тренинга	10 неделя	6
8	Тренинг коммуникативных умений	11 неделя	6
9	Программа проведения тренингов коммуникации	12 неделя	6
10	Эффективные письменные и электронные коммуникации	13 неделя	1,9
	Итого		55,9

### **5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки:

- методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;

- заданий для самостоятельной работы;

- банка тестовых заданий;

- методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Коммуникация как часть общения.	Разбор ситуационных задач	2
2	Формы деловых коммуникаций	Разбор ситуационных задач	2
3	Основные определения понятия «тренинг»	Разбор ситуационных задач	2
4	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	Разбор ситуационных задач	2
Итого:			8

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по направленности (профилю) программы бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях в подразделениях университета.

Практическая подготовка обучающихся проводится в соответствии с положением П 02.181.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических и (или) лабораторных занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы высокого профессионализма ученых (представителей производства, деятелей культуры), их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	Социальная психология Деловые коммуникации	Управление персоналом Основы коучинга и консалтинга Основы бизнес-тренинга Переговоры в	Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации

		социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебно-ознакомительная практика	Производственная практика в профильных организациях Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Иностранный язык Профессиональная этика конфликта Основы подготовки и проведения переговорного процесса Деловые коммуникации	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Деловой иностранный язык Психология управления Управление персоналом Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Основы бизнес-тренинга Основы коучинга и консалтинга Учебно-ознакомительная практика Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	Организационное и конфликтологическое консультирование Тренинг коммуникации Альтернативные формы решения конфликтов (ADR) Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Методы обоснования решений в управлении и разрешении конфликтов Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях	Иностранный язык Профессиональная этика конфликта Основы подготовки и проведения	Роль процедур в переговорах: протокол и этикет Управление персоналом	Методы обоснования решений в управлении и разрешении

	переговорного процесса Деловые коммуникации	Психология управления Основы бизнес-тренинга Основы коучинга и консалтинга Переговоры в социально-трудовой сфере Особенности ведения различных видов переговоров Учебно-ознакомительная практика Учебная проектно-технологическая практика Производственная научно-исследовательская (квалификационная) практика	конфликтов Организационное и конфликтологическое консультирование Альтернативные формы решения конфликтов (ADR) Тренинг переговоров Тренинг поведения в конфликте Тренинг коммуникации Производственная практика в профильных организациях Производственная преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы Антикризисное управление в организации
ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	Философия История (история России, всеобщая история) Профессиональная этика конфликта Социальная психология	Управление персоналом	Межкультурное взаимодействие в современном мире Производственная практика в профильных организациях Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными	Введение в направление подготовки и		Психология профессионального развития и

союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	планирование профессиональной карьеры Психология Психофизиология профессиональной деятельности		карьерного роста
---	--	--	------------------

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/этап (указывается название этапа из п. 7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-3 / завершающий	УК-3.2 – при реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	<p><b>Знать:</b> психологические типы субъектов коммуникативного процесса</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей.</p> <p><b>Владеет:</b> методами</p>	<p><b>Знать:</b> психологические типы субъектов коммуникативного процесса, их особенности и характеристики</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей; давать конструктивную обратную связь партнерам по</p>	<p><b>Знать:</b> психологические характеристики и типы субъектов коммуникативного процесса, их характеристики, особенности проявления в деловой коммуникации</p> <p><b>Уметь:</b> строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера; рефлексировать в общении весь комплекс ощущений, чувств, мыслей;</p>

		<p>познания личности партнера по общению; способами устанавливать коммуникацию с членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>	<p>коммуникации.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>	<p>давать конструктивную обратную связь партнерам по коммуникации; принимать и учитывать обратную связь от партнеров по коммуникации.</p> <p><b>Владеет:</b> методами познания личности партнера по общению; способами устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную) со всеми членами команды в зависимости от профессиональной ситуации и деловых целей.</p>
<p>УК-4 / завершающий</p>	<p>УК-4.1 – выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и виды деловой коммуникации; средства вербальной коммуникации;</li> <li>- способы формулировки своих позиций.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <p>применять различные виды и формы деловой</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной и невербальной коммуникации; способы документирования в деловой коммуникации;</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и функции деловой коммуникации; виды и формы деловых коммуникаций; правила, средства вербальной и невербальной коммуникации; способы документирования в деловой</li> </ul>

	<p>УК-4.4 - Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>	<p>коммуникации в зависимости от профессиональ ной ситуации; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций; ясно и четко выражать свои мысли.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Набором основных коммуникативн ых приемов; навыками составления документов в деловых коммуника- циях; - вербальными и невербальными средствами коммуникации.</p>	<p>- способы формулировки позиций, приемы убеждения собеседника с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в зависимости от профессиональн ой ситуации для достижения поставленной цели; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку; - ясно и четко выражать свои мысли.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> набором коммуникативн ых приемов и техник установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи; навыками составления</p>	<p>коммуникации; - способы формулировки и аргументации своих интересов, мотивов, позиций, приемы убеждения собеседника в своей позиции с целью привлечь собеседника на свою сторону.</p> <p><b>Уметь:</b> применять различные виды и формы деловой коммуникации в зависимости от профессиональн ой ситуации для достижения поставленной цели; грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку; - ясно и четко выражать свои мысли, интересы, мотивы, позиции, аргументирован но их отстаивать.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> технологиями деловых коммуникаций, широким</p>
--	---	---	--	--

			<p>документов в деловых коммуникациях;</p> <p>- вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций.</p>	<p>набором коммуникативных приемов и техник установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности; навыками составления документов в деловых коммуникациях;</p> <p>- вербальными и невербальными средствами коммуникации; способами формулировки, аргументации своих мыслей, интересов, позиций, приемами убеждения собеседника.</p>
ПК-5 / завершающий	ПК-5.2 - Разрабатывает планы, методические материалы и программы по обучению и развитию персонала	<p><b>Знать:</b> виды и особенности тренинга; структуру тренинга.</p> <p><b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами эффективной коммуникации при проведении</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательность этапов;</p> <p><b>Уметь:</b> применять метод тренинга для</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические подходы к осуществлению тренинговой деятельности; виды и особенности тренинга; структуру тренинга, последовательность этапов; методологические основы ведения</p>

		тренинга и для решения профессиональных задач.	обучения персонала; использовать различные виды тренинга в зависимости от профессиональных задач. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.	тренинга. <b>Уметь:</b> применять метод тренинга для обучения персонала; использовать различные виды тренинга в зависимости от профессиональных задач. <b>Владеть:</b> методологическими основами ведения тренинга, приемами эффективной коммуникации при проведении тренинга и для решения профессиональных задач.
ПК-6 / завершающий	ПК-6.2 - Организует взаимодействие с профессиональными союзами и другими представительными органами работников, общественными организациями, государственными органами	<b>Знать:</b> виды, деловых мероприятий; основы их организации и проведения. <b>Уметь:</b> организовывать отдельные этапы деловых мероприятий. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Основами организации и проведения отдельных этапов деловых мероприятий.	<b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); основы их организации и проведения. <b>Уметь:</b> организовывать отдельные этапы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий	<b>Знать:</b> виды, формы деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.); методологические основы организации и проведения деловых мероприятий. <b>Уметь:</b> организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе

			делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения отдельных этапов деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)	требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> Методологическими основами организации и проведения деловых мероприятий (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.)
--	--	--	---	---

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1.	Коммуникация как часть общения.	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №1 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10  1	Согласно табл. 7.2
2.	Формы деловых коммуникаций	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2	Лекции, Практические занятия №2	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для	1-10  1	Согласно табл. 7.2

		ПК-6.2	СРС	контроля результатов практической подготовки		
3.	Основные определения понятия «тренинг»	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №3 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10 1	Согласно табл. 7.2
4.	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Практические занятия №4 СРС	БТЗ Ситуационная задача, в т.ч. для контроля результатов практической подготовки	1-10 1	Согласно табл. 7.2
5.	Участники тренинговых групп как субъект активного общения	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №5 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10 1	Согласно табл. 7.2
6.	Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №6 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10 1	Согласно табл. 7.2
7.	Виды социально-психологического тренинга	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции Практические занятия №7 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10 1	Согласно табл. 7.2
8.	Тренинг коммуникативных умений	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Лекции, Практические занятия №8 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10 1	Согласно табл. 7.2
9.	Программа проведения тренингов коммуникации	УК-3.2 УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Практические занятия №9 СРС	БТЗ Ситуационная задача	1-10 1	Согласно табл. 7.2
10.	Эффективные	УК-3.2	Лекции,	БТЗ	1-10	Согласно

письменные и электронные коммуникации	УК-4.1 УК-4.4 ПК-5.2 ПК-6.2	Практические занятия №10 СРС	Ситуационная задача	1	табл. 7.2
---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---------------------	---	-----------

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Раздел (тема) дисциплины «Коммуникация как часть общения»

### Задания в тестовой форме

#### 11. Что такое общение?

- e. коммуникация
- f. взаимодействие
- g. восприятие друг друга
- h. всё вышеперечисленное

#### 12. Аудиторией коммуникации является:

- f. группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них;
- g. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом;
- h. специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями;
- i. группа людей, которые получают информационные обращения;
- j. любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и получающих направленные информационные сообщения.

#### 13. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- a. Жестов
- b. Информационных технологий
- c. Определенного темпа речи
- d. Похлопываний по плечу
- e. Устной речи

#### 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- a. Альтернативные
- b. Зеркальные
- c. Информационные
- d. Риторические

15. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется\_.

#### 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- e. Все ответы верны
- f. Кинесика
- g. Проксемика

h. Такетика

**17. Невербальными средствами общения являются**

f. Взгляд

g. Походка

h. Рукопожатие

i. Телефон

j. Электронная почта

**18. Персональная дистанция в процессе общения:**

e. 120-350см

f. 15-50см

g. 50-120см

h. Свыше 350см

**19. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**

f. Дистанция между общающимися

g. Мимика

h. Похлопывание по спине

i. Телефон

j. Угол общения партнеров

**20. Просодическими средствами невербального общения выступают**

f. Громкость голоса

g. Дистанция между общающимися

h. Жесты

i. Интонация

j. Плач

**Ситуационная задача**

Заказчики ООО «Июль» заказывают фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

**ВОПРОСЫ**

1. Разработайте программу исследования выделенной проблемы с указанием гипотезы, цели, задач.
2. Определите необходимые технологии урегулирования конфликта и поддержания мира в ситуации.

Полностью оценочные средства представлены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Результаты практической подготовки (*умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции*) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения

промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

2. Тренинг – это метод психологии, который ориентируется на использование .... групповой психологической работы с целью развития определенных качеств личности.
- активных методов
  - пассивных методов
  - коллективных методов

Задание в открытой форме:

2. Продолжите фразу: одновременное общение нескольких абонентов в сети Интернет с помощью голосовой или видеосвязи – это \_\_\_\_\_

Задание на установление соответствия:

**Вы знаете, что на тренинге сосуществуют три группы целей: личные, общие и универсальные.** В первой колонке приведены под буквенным индексом названия целей, а во второй указаны – их возможные варианты. Установите связь между ними. Для этого расставьте буквенные индексы в третьей колонке так, чтобы конкретные варианты целей и их названия имели одно и то же буквенное обозначение.

А. личная	Рост самосознания участников	а
Б. общая	Расширение круга общения	в
В. универсальная	Повышение коммуникативной компетентности	б

Ситуационная задача

по теме: Эффективные письменные и электронные коммуникации:

*Прочитайте предложения. Подчеркните волнистой линией словосочетания, в которых встречается тавтология, и пунктиром – слово-сочетания, в которых встречается плеоназм. Отредактируйте предложения.*

- Первая премьера нового спектакля Романа Виктюка прошла при полном аншлаге.
- На этой фирме есть свободная вакансия.
- После прохождения обучения наш учебный центр гарантирует вам трудоустройство на работу.
- Вчера состоялся очередной российско-американский саммит на высшем уровне.
- Когда мы впервые познакомились, он преподнес мне памятный сувенир – несколько брелоков с символами Петербурга.
- Начав работу, мы не можем отступить назад и оставить ее

- незавершенной.
7. Самое первейшее в работе исследователя – определение главных приоритетов.
  8. В последние годы отношение электората избирателей к выборам значительно изменилось.
  9. Предельный лимит времени на выполнение каждого задания – 15 минут.
  10. В большом зале горели настольные лампы в светло-розовых абажурах.
  11. Самое лучшее освещение, придающее всем молодой, здоровый вид.
  12. Самая высочайшая вершина мира – Эверест.
  13. Одновременно можно наблюдать несколько одновременных процессов.
  14. Безусловно, этот вариант решения имеет несколько безусловных преимуществ.
  15. Прейскурант цен на промышленные товары с прошлого года не изменился.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Коммуникация как часть	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
общения.				
Формы деловых коммуникаций	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Основные определения понятия «тренинг»	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Участники тренинговых групп как субъект активного общения	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Виды социально-психологического тренинга	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Тренинг коммуникативных умений	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Программа проведения тренингов коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
Эффективные письменные и электронные коммуникации	2	Выполнил, но «не защитил»	4	Выполнил и «защитил»
СРС	6		12	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

1. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика: учебное пособие / Д.Н. Александрова. – Москва: Флинта, 2018. – 167 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=70359](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=70359) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Давыдов С.Г., Козлова И.С. Этика: шпаргалка: учебное пособие / С.Г. Давыдов, И.С. Козлова. – Саратов: научная книга, 2020. – 32 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=578398](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=578398) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Ермаков Ж., Тетерятник О., Холодилина Ю. Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие / Ж. Ермаков, О. Тетерятник, Ю. Холодилина. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 104 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=259114](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=259114) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
5. Конфликтология: учеб.пособие для бакалавров / Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А.Я. Гуськов. – М.: Проспект, 2013. – 176 с. - Текст: непосредственный.
6. Кущенко Е.С., Ряднова С.А. Основы этикета: учебное пособие / Е.С. Кущенко, С.А. Ряднова. – Беогород: Белгородский государственный институт искусств и культуры, 2020. – 85 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=615911](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=615911) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
7. Психология и этика делового общения: учебник. – Москва: Юнити, 2015. – 415 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=117118](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117118) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
8. Украинцев В.Б., Лепетикова И.Ю. Этика государственного и муниципального служащего: учебное пособие / В.Б. Украинцев, И.Ю. Лепетикова. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 144 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=567045](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=567045) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

9. Штофер Л.Л. Профессиональная этика: учебное пособие/ Л.Л. Штофер. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=568672](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=568672) (дата обращения 01.09.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

1. Алдошина, М.И. Основы поликультурного образования: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб: Питер, 2009. – 304 с. - Текст: непосредственный.

3. Беленцов, С.И. Конфликтология: учебное пособие для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление» / С.И. Беленцов, Т.Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. - Текст: непосредственный.

4. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций: учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва: Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

5. Иванова, Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие / Е.Н. Иванова. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

6. Котляр Н.П. Этика и этикет транспортной отрасли: учебное пособие / Н.П. Котляр. – Москва: Альтаир, МГАВТ, 2017. – 136 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=483847](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483847) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

7. Кораблина Е.П., Пашкин С.Б. Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методический комплекс / Сакн-Петербург: Российский государственный педагогический университет им А.И. Герцена (РГПУ), 2019. – 212с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=577597](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=577597) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8. Кузнецов И.Н. Современный этикет: [электронный ресурс]: научно-

популярное издание / И.Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К, 2018. – 496 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=496072](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496072) (дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

9.Неретина Т.Г. Профессиональная этика педагога: учебное пособие / Т.Г. Неретина. – Москва, Берлин: Дикрет-Медиа, 2020. – 118 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=571488](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=571488)(дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

10.Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности: практикум / Составитель: Чуприна А.А. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 94 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=494789](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=494789)(дата обращения 01.09.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

11. Дубинин, Ю.В. Мастерство переговоров: учебник / Ю.В. Дубинин; Московский гос. ин-т международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. – 4-е изд., расш. и доп. – М.: Международные отношения, 2012. – 320 с. Текст: непосредственный.

12. Молокова, М.А. Конфликтология: учеб.пособие / М.А. Молокова, О.И. Федорищева; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. – Курск: ЮЗГУ, 2013. – 184 с. - Текст: непосредственный.

### **8.3 Перечень методических указаний**

1. **Тренинг коммуникации:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Т.В. Иванова. - Электрон. текстовые дан. (458 КБ). - Курск: ЮЗГУ, 2021. - 35 с. - Текст: непосредственный.

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)

2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска

3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система
  7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий  
Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
  8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий  
Автоматизированная экспресс-профориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
  9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
  10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
  11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
  12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;
  13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98»  
Диагностика межличностных отношений;
  14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой)  
Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.  
Учебно-наглядные пособия:
    1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
    2. Основные этапы психолого-педагогического исследования
    3. Основные направления развития западной конфликтологии
    4. Функции трудовых конфликтов
    5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
    6. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
    7. Конфликтная ситуация
    8. Отрасли психологии
    9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
    10. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.
- Журналы в библиотеке университета:  
Психологический журнал  
Известия Юго-Западного государственного университета. Серия «Лингвистика и педагогика»

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению**

## ДИСЦИПЛИНЫ

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление проектами и программами в деятельности конфликтолога» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе практических занятий преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной работы. Практические занятия также служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе **подготовки к экзамену** студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или

сэкономить время;

- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять;

- к экзамену необходимо готовиться на протяжении всего межсессионного периода.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows

Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Ноутбук ASUSX50VL РМД-Т2330/14/1024М/|16, ноутбук LENOWOG580 (59405173)2020М/40961500/DVD-S, проектор inFocusIN 124+(39945.45), диктофон цифровой SonyICD-PX312F, видеокамера Флеш PanasonicHC-V700, устройство психофизиологического тестирования УПТФ-1/30 «Психофизиолог», указка лазерная GreenLaserJetPro 200 Color, телевизор TV Витязь, видеомагнитофон Philips, музыкальный центр LGF-5865AX, системный блок iCe12000|256CDRW| ASUC MB, монитор 17Samsung 765 MB<0.20,50-160Hz,1600x1200@68Hz.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление

информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитывать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).*

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменений	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменных	замененных	аннулированных	новых			