

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ  
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
психолого-педагогического и социального образования



А.А. Долгова  
01.09.2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ФТД.В.03 Тренинг общения**

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
- 2. Профили подготовки:** Русский язык и литература. История
- 3. Квалификация выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** заочная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** психолого-педагогического и социального образования
- 6. Составитель программы:** О.Е. Ермакова, канд. психол. наук, доцент
- 7. Рекомендована:** научно-методическим советом Филиала (протокол № 1 от 31.08.2018 г.)
- 8. Учебный год:** 2021-2022 **Семестр:** 8

## **9. Цели и задачи учебной дисциплины:**

**Цель учебной дисциплины «Тренинг общения»:** теоретическая и практическая подготовка обучающихся в области коммуникативной компетентности.

### **Задачи учебной дисциплины:**

- изучение техник и приемов эффективного общения,
- формирование навыков активного слушания, установления доверительного контакта,
- преодоления коммуникативных барьеров, использования различных каналов для передачи информации в процессе общения,
- развитие творческих способностей обучающихся в процессе тренинга общения

## **10. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:**

Дисциплина «Тренинг общения» является факультативной дисциплиной образовательной программы.

Для освоения дисциплины «Тренинг общения» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Педагогика» и «Психология».

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам: для изучения дисциплины студент должен знать теоретические основы психолого-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса, возможностей их практического применения.

Для реализации рабочей программы для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов (при наличии среди обучающихся по данной образовательной программе лиц с ОВЗ и (или) инвалидов) созданы следующие условия.

При реализации программы дисциплины в образовательном процессе для удовлетворения особых образовательных потребностей обучающихся с ОВЗ используются современные методы электронного обучения и дистанционные образовательные технологии. В образовательном процессе предусмотрено использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации для обеспечения полноценных межличностных отношений с другими обучающимися. Изучение дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами предполагает обеспечение сочетания on-line и off-line технологий, а также индивидуальных и коллективных форм работы в учебном процессе, осуществляемом с использованием дистанционных образовательных технологий. Обучающиеся с ограниченными возможностями и инвалиды здоровья могут изучать дисциплину Социальная педагогика по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом их особенностей и образовательных потребностей. При составлении индивидуального плана обучения предусмотрены различные варианты проведения занятий: в профессиональной образовательной организации (в академической группе и индивидуально), на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся предусмотрены оценочные средства, адаптированные для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, позволяющие оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, предусмотренных образовательной программой. Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):**

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ПК-6	готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	<p><b>знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы и закономерности взаимодействия участников образовательного процесса;</li> </ul> <p><b>умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять взаимодействие с участниками образовательного процесса для решения профессиональных задач;</li> </ul> <p><b>владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками и технологиями эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса</li> </ul>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 2/72**

**Форма промежуточной аттестации зачет**

**13. Виды учебной работы**

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	семестр 8
Контактная работа, в том числе:	6	6
лекции	2	2
практические занятия	4	4
лабораторные работы	0	0
Самостоятельная работа	62	62
Форма промежуточной аттестации (зачет – 4 час.)	4	4
Итого:	72	72

**13.1. Содержание дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>1. Лекции</b>		
1.1	Тренинг как интерактивная форма обучения.	1. Сущность и разнообразие психологических тренингов. 2. Цели, задачи, структура тренингов. 3. Преимущества групповой формы психологической работы. Принципы комплектования группы. Правила тренинга. 4. Особенности проведения тренинга. Групповая динамика в процессе тренинга.
1.2	Психология конструирования тренингов общения	1. Пространственная и временная организация тренингов. 2. Игровые методы в тренингах общения. 3. Методы групповой дискуссии. 4. Особенности тренинговых упражнений. 5. Деятельность ведущего психологического тренинга. 6. Специфика работы в разных тренинговых группах.
1.3	Коммуникативная сторона общения	1. Схемы коммуникации. Развитие навыков эффективной передачи информации. 2. Коммуникативные барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров. 3. Развитие навыков активного слушания, установления доверительного контакта
<b>2. Практические занятия</b>		
2.1	Психодиагностика и	1. Специфика использования психодиагностических методик в

	психологический практикум в тренинге	тренинге. 2. Использование психологического практикума в тренинге.
2.2	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения.	1. Перцепция в процессе общения. Закономерности перцепции. Отработка произвольной самоподачи. 2. Ошибки восприятия в процессе общения. Стереотипизация. Работа со стереотипами в процессе общения. 3. Атрибуция в процессе общения. Выработка навыков эффективной атрибуции. Аттракция.
2.3	Групповое общение	1. Особенности общения в группе. Коммуникативные связи в группе различного характера. 2. Групповое взаимодействие, повышение групповой сплоченности

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Тренинг как интерактивная форма обучения.	0,5	0	0	6	6,5
2.	Психология конструирования тренингов общения	0,5	0	0	7	7,5
3.	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	0	1	0	7	8
4.	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения.б	0	1	0	7	8
5.	Коммуникативная сторона общения	1	0	0	7	8
6.	Невербальный компонент общения.	0	0	0	7	7
7.	Интерактивная сторона процесса общения	0	0	0	7	7
8.	Организация обратной связи в процессе общения	0	0	0	7	7
9.	Групповое общение	0	2	0	7	9
	Зачёт					4
	Итого	2	4	0	62	72

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, прежде всего обучающиеся должны ознакомиться с учебной программой дисциплины (электронный вариант рабочей программы размещён на сайте БФ ВГУ).

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего специалиста, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами контактной работы по дисциплине являются лекции и практические занятия.

Факультативная дисциплина «Тренинг общения» не является обязательной для изучения при освоении основной образовательной программы и призвана углублять и расширять научные и прикладные знания студентов в соответствии с их потребностями, создавать условия для самоопределения личности и ее самореализации; обеспечивать коррекцию пробелов в знаниях и умениях.

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе планов практических занятий, которые размещены на сайте филиала. В ходе подготовки к практическим занятиям

необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения конспекты лекций, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой.

Обязательно следует познакомиться с критериями оценивания каждой формы контроля (реферата, теста, проекта и т.д.) – это поможет избежать недочетов, снижающих оценку за работу.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем.

Для достижения планируемых результатов обучения используются интерактивные лекции, групповые дискуссии.

## **15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины**

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник для вузов / Г.М. Андреева. — Москва : Аспект Пресс, 2007.— 368 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Панфилова, А.П.. Тренинг педагогического общения [ Текст]: учебное пособие для студентов вузов / А.П. Панфилова .— М. : Академия, 2006 .— 336с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет:

№ п/п	Ресурс
3	Воронцов, Д.В. Методы социально-психологического воздействия на личность: Учебно-методический комплекс к спецкурсу (магистратура). Часть I [Электронный ресурс] /Д.В. Воронцов <a href="http://window.edu.ru/resource/296/70296/files/rsu680.pdf">http://window.edu.ru/resource/296/70296/files/rsu680.pdf</a> (29.06.2018)

## **16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

№ п/п	Источник
1	Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг [Текст]: : учебное пособие для вузов / Ю.М. Жуков, А.К. Ерофеев, С.А. Липатов .— М. : Аспект-Пресс, 2004 .— 256с.

## **17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных**

**программное обеспечение:**

- Win10 (или Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры: Yandex, Google, Opera, Mozilla Firefox, Explorer
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET
- Tux Paint
- Adobe Flash Player

**информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:**

- Научная электронная библиотека – <http://www.scholar.ru/>;
- Федеральный портал Российское образование – <http://www.edu.ru/>;
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>;

- Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>;
- Лекции ведущих преподавателей вузов России в свободном доступе – <https://www.lektorium.tv/>;
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – <http://biblioclub.ru/>.

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук или стационарный компьютер, экран).

**19. Фонд оценочных средств:**

**19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения**

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся
ПК-6 готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	Знать: - основы и закономерности взаимодействия участников образовательного процесса	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения Коммуникативная сторона общения Невербальный компонент общения. Интерактивная сторона процесса общения Организация обратной связи в процессе общения Групповое общение	Реферат
	Уметь: осуществлять взаимодействие с участниками образовательного процесса для решения профессиональных задач		Практические задания
	Иметь: навыками и технологиями эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса		Практические задания
<b>Промежуточная аттестация – зачёт</b>			Вопросы к зачету

**19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации**

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- знание техник и приемов эффективного общения;
- владение умением организовывать конструктивное взаимодействие субъектов образовательной среды;
- умение применять теоретические знания при организации конструктивного взаимодействия специалистов сферы образования.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок

Обучающийся в полной мере знает техники и приемы эффективного общения, владеет умением организовывать конструктивное взаимодействие субъектов образовательной среды. Умеет применять теоретические знания при организации конструктивного взаимодействия специалистов сферы образования.	<i>Повышенный уровень</i>	Зачтено
Обучающийся знает техники и приемы эффективного общения, однако дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Может частично применять умение организовывать конструктивное взаимодействие субъектов образовательной среды. Не всегда может применять теоретические знания при организации конструктивного взаимодействия специалистов сферы образования.	<i>Базовый уровень</i>	Зачтено
Обучающийся не в полной мере знает техники и приемы эффективного общения, затрудняется применять умение организовывать конструктивное взаимодействие субъектов образовательной среды, применять теоретические знания при организации конструктивного взаимодействия специалистов сферы образования.	<i>Пороговый уровень</i>	Зачтено
Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания техники и приемы эффективного общения а, не может дать ответы на дополнительные вопросы. Не может организовывать конструктивное взаимодействие субъектов образовательной среды, применять теоретические знания при организации конструктивного взаимодействия специалистов сферы образования.	–	Не зачтено

### **19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **19.3.1 Перечень вопросов к зачету:**

1. Групповые формы психологической работы. Возможности, преимущества и недостатки.
2. Тренинг как групповая форма психологической работы – сущность. История возникновения тренинговой формы работы.
3. Правила проведения тренинга.
4. Этапы подготовки тренинга.
5. Цель и задачи тренинга общения. Специфика тренинга общения.
6. Правила комплектования группы тренинга.
7. Принципы подготовки и проведения тренинга.
8. Групповая динамика в процессе тренинга.
9. Пространственная и временная организация тренингов.
10. Деятельность ведущего психологического тренинга.
11. Специфика работы ведущего в разных тренинговых группах.
12. Логика конструирования тренингов.
13. Специфика использования психодиагностических методик и психологического практикума в тренинге.
14. Перцепция в процессе общения. Закономерности процесса восприятия в общении.
15. Ошибки восприятия в процессе общения. Стереотипизация.
16. Приемы работы со стереотипами в процессе общения.
17. Атрибуция в процессе общения. Приемы отработки навыков эффективной атрибуции. Аттракция
18. Схемы коммуникации. Приемы эффективной передачи информации.
19. Коммуникативные барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров.
20. Приемы активного слушания.

21. Приемы установления доверительного контакта
22. Визуальный контакт. Организация пространства общения как невербальный компонент общения.
23. Позы и жесты в процессе общения. Приемы использования невербального канала общения.
24. Организация интеракции в процессе общения
25. Нарушение процесса взаимодействия, преодоление нарушений.
26. Приемы организации эффективного взаимодействия в процессе общения.
27. Обратная связь в процессе общения.
28. Нарушения обратной связи, преодоление нарушений.
29. Ролевое соответствие в процессе организации обратной связи.
30. Особенности общения в группе.
31. Коммуникативные связи в группе различного характера.
32. Групповое взаимодействие.
33. Приемы повышения групповой сплоченности
34. Условия удержания внимания аудитории в ограниченное время.
35. Коммуникативная атака. Приемы проведения коммуникативной атаки.

### **19.3.2 Перечень практических заданий**

1. Мини-исследование. Проведите беседу с практическим психологом, имеющим опыт тренинговой работы. Узнайте, что им особенно нравится в их работе, с какими проблемами они чаще всего встречаются, что помогает им совершенствовать своё мастерство? Какие ситуации кажутся вам, как будущему психологу, наиболее сложными? Какие личностные качества могут помочь справиться с ними?
2. Составить картотеку игр, направленных на развитие навыков общения.

### **19.3.3 Тестовые задания**

Тест

1. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно называется
  - А) партнерское общение;
  - Б) диалогическое общение;
  - В) императивное общение;
  - Г) директивное общение;
  - Д) манипулятивное общение.
2. Стандартизированный уровень общения – это
  - А) общение, при котором партнеры ориентируются не на актуальную роль друг друга, а согласно этикету или социальным требованиям общаются в форме «контакта масок»;
  - Б) бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения;
  - В) общение, при котором собеседник воспринимается не как партнер, а как предмет, нужный или мешающий;
  - Г) уровень общения предполагает высокую культуру контакта в духе согласия, равноправия, внимания друг к другу, соответствует договорному условию;
  - Д) содержание общения обязательно включает проблемы и нерешенные вопросы.
3. Индивидуальная стабильная норма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия: в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов - это
  - А) высокий уровень общения;
  - Б) стиль общения;
  - В) коммуникативная компетентность;



- Г) коммуникативная грамотность;
- Д) социально-речевая ориентация в общении.

4. Коммуникативная некомпетентность включает

А) неумение сформулировать проблему, осуществить грамотно инструктаж, консультирование, неумение организовать командную работу, имеются трудности управления групповым взаимодействием, межличностными и деловыми конфликтами;

слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; отсутствие умения Б) формировать адекватный ситуации и аудитории визуальный имидж; неумение эффективно использовать приемы аттракции;

В) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи; слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; незнание значения и содержания невербальных сигналов общения и неправильное их использование; слабые навыки руководства дискуссией;

Г) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи;

Д) непрестижное осуществление самопрезентации; наличие в речи назализации, неумение организовать командную работу; неумение проектировать более эффективные стратегии взаимодействия.

5. Проксемика – это:

А) кинетическая подсистема — экспрессивные движения (мимика, жестикуляция, поза, походка, телодвижения);

Б) визуально-кинетическая подсистема — пространственная близость к партнеру (взаиморасположение, динамика расположения, дистанция);

В) тактильно-кинетическая подсистема — динамические прикосновения к партнеру (прикосновения, сжатие, объятия, похлопывание, поглаживание, пощипывание, поцелуи);

Г) аудиально-акустическая подсистема — звуковые характеристики речи, не связанные со смыслом слов (интонация, ритм, пауза, динамика, тембр, темп);

Д) акустическая подсистема — акустические характеристики, не имеющие отношение к речи (вздохи, всхлипы, покашливания, усмешка, вскрикивания, покряхтывание, смех, плач).

6. Такесика включает

А) контакт глаз и экспрессию;

Б) темп, тембр, высоту голоса;

В) выразительные движения;

Г) динамические и статичные прикосновения;

Д) контакт глаз, невербальные действия, выразительные движения.

7. Хронотоп общения это

А) специфический набор пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций;

Б) организация пространства общения;

В) специфичная ситуация общения, где проявляются механизмы коммуникативного влияния;

Г) нормы приближения человека к партнеру по общению.

8. Запахи относятся к

А) ольфакторной системе отражения невербального поведения;

Б) акустической системе отражения невербального поведения;

В) тактильно-кинестезической системе отражения невербального поведения;

Г) акустической системе отражения невербального поведения

9. «Эффект первичности» это

А) формирование специфической установки на воспринимаемого через приписывание ему определенных качеств на основе созданного ранее образа;

Б) значимость более новой информации при восприятии знакомого человека  
В) значимость предъявленной ранее информации при восприятии незнакомого человека

Г) построение сужения о воспринимаемом на основе ограниченного прошлого опыта

10. Особая форма познания другого человека, процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса,

- А) аттракция;
- Б) атрибуция;
- В) аттитюд;
- Г) аффилиация.

11. Включение момента причинной интерпретации поведения другого в процессе восприятия

- А) атрибуция;
- Б) каузальная атрибуция;
- В) аттитюд;
- Г) стереотипизация;
- Д) личностная атрибуция.

12. Фундаментальными ошибками атрибуции называют:

А) ошибки восприятия, возникающие из-за различных психологических защит воспринимающего;

Б) формирование впечатления под влиянием стереотипов; ошибки восприятия, возникающие из-за различных позиций субъектов восприятия случаи переоценки личностных факторов и недооценки ситуационных при

восприятии

13. Постигание эмоционального состояния, процесс, направленный на моделирование внутреннего мира переживаний другого, вчувствование в его переживания, называется

- А) идентификация;
- Б) аттракция;
- В) эмпатия;
- Г) рефлексия.

#### **19.3.4 Перечень заданий для практических работ**

1. Дайте определение понятиям «тренинг», «социально-психологический тренинг», «эффективное общение».

2. Сформулируйте понятие тренингового метода и раскройте существенные признаки этого понятия.

3. Назовите основные ошибки ведущего при проведении тренинга общения и раскройте их сущность.

1. Дайте определение понятиям «тренинг общения», «коммуникация», «обратная связь».

2. Объясните значение каждого из принципов реализации тренинговых методов: принцип событийности, принцип метафоризации. Принцип транспективы.

3. Назовите основные ошибки ведущего при проведении тренинга общения и раскройте их сущность.

1. Дайте определение следующим понятиям: «каузальная атрибуция», «перцепция», «интеракция», «активное слушание», «самоподача»,

2. В ситуации знакомства назовите приемы самоподачи превосходства, подчиненности.

3. Сформулируйте причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.

1. Дайте определения следующим понятиям: «межличностная аттракция», «проксемика», «паралингвистика», «коммуникативная атака», «коммуникативные барьеры».

2. В ситуации общения назовите приемы выхода из контакта с сохранением благоприятной психологической атмосферы.

3. Сформулируйте понятие «обратной связи», выделите ее особенности и значение для конструктивного общения.

### **19.3.5 Темы рефератов**

1. Психологические компоненты вербальной коммуникации.

2. Невербальное поведение человека, основные системы отражения невербального поведения человека, их характеристика.

3. Когнитивные модели убеждающей коммуникации. Организация пространства и времени общения.

4. Построение вербальной коммуникации в ходе деловой беседы и переговоров.

5. Эффективная обратная связь: этапы, характеристики. Использование обратной связи как средства регулирования коммуникации и взаимодействия. Приемы эффективной обратной связи.

6. Теории когнитивного соответствия Ф. Хайдера, Т. Ньюкома.

7. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.

8. Правила вступления в контакт.

9. Стратегии ведения переговоров.

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

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, рефераты); письменных работ (подбор карточки игр и упражнений.); тестирования. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.