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
20.05.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД.02 Тренинг общения

1. Код и наименование направления подготовки:

44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

2. Профили подготовки: Математика. Информатика и информационные технологии в образовании

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная, заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра психолого-педагогического и социального образования

6. Составители программы: Н.А. Черных, канд. психол. наук, доцент; Н.М. Муравьева, доктор филологических наук, доцент

7. Рекомендована: Научно-методическим советом Филиала от 19.05.2026 протокол № 9

8. Учебный год: ОФО 2026-2027 **Семестр:** 2

ЗФО 2029-2030 **Семестр:** 7

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения дисциплины Тренинг общения: теоретическая и практическая подготовка обучающихся с ОВЗ в области коммуникативной компетентности.

Задачами дисциплины являются:

–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 ОПОП

Дисциплина Тренинг общения относится к факультативным дисциплинам.

Изучение данной дисциплины будет прохождению производственных практик.

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.

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) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-5	Способен формировать развивающую образовательную (предметную) среду для достижения планируемых результатов освоения образовательной программы соответствующего уровня общего образования	ПК-5.1	Использует потенциал предметной области «Математика и информатика» для раскрытия творческих, интеллектуальных и др. способностей детей и обучающихся.	Уметь: - применять системно-деятельностный подход в обучении для достижения планируемых результатов освоения образовательной программы по предмету с использованием образовательного потенциала социокультурной среды региона; использовать распределенный информационный ресурс образовательной организации в целях оптимизации управления образовательной деятельностью Владеть: - практическими навыками использования возможностей образовательной среды для достижения планируемых результатов освоения образовательной программы
		ПК-5.3	Участвует в формировании образовательной среды организации в целях достижения личностных, предметных и метапредметных	

			(планируемых) результатов обучения средствами предметной области предметной области «Математика и информатика».	

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

Форма промежуточной аттестации зачет

13. Виды учебной работы

ОФО

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам
		2
Контактные часы, в том числе:	36	36
лекции	10	10
лабораторные	26	26
Самостоятельная работа	36	36
Итого:	72	72

ЗФО

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам
		7
Контактные часы, в том числе:	6	6
лекции	2	2
лабораторные	4	4
Самостоятельная работа	62	62
Форма промежуточной аттестации – Зачет	4	4
Итого:	72	72

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
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	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	1. Специфика использования психодиагностических методик в тренинге. 2. Использование психологического практикума в тренинге.
1.4	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.
1.5	Интерактивная сторона процесса общения	1. Организация интеракции в процессе общения. 2. Нарушение процесса взаимодействия, преодоление нарушений. 3. Конфликты, их преодоление в процессе общения. 4. Развитие навыков взаимодействия в процессе общения.
1.6	Организация обратной связи в процессе общения	1. Обратная связь в процессе общения. Нарушения обратной связи, преодоление нарушений. 2. Ролевое соответствие в процессе организации обратной связи
3. Лабораторные работы		
3.1	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.
3.2	Психология конструирования тренингов общения	7. Пространственная и временная организация тренингов. 8. Игровые методы в тренингах общения. 9. Методы групповой дискуссии. 10. Особенности тренинговых упражнений. 11. Деятельность ведущего психологического тренинга. 12. Специфика работы в разных тренинговых группах.
3.3	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	3. Специфика использования психодиагностических методик в тренинге. 4. Использование психологического практикума в тренинге.
3.4	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.
3.5	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
3.6	Невербальный компонент общения.	1. Визуальный контакт. Организация пространства общения как невербальный компонент общения. 2. Позы и жесты в процессе общения. Отработка навыка использования невербального канала общения.
3.7	Интерактивная сторона процесса общения	1. Организация интеракции в процессе общения. 2. Нарушение процесса взаимодействия, преодоление нарушений. 3. Конфликты, их преодоление в процессе общения. 4. Развитие навыков взаимодействия в процессе общения.
3.8	Организация обратной связи в процессе общения	1. Обратная связь в процессе общения. Нарушения обратной связи, преодоление нарушений. 2. Ролевое соответствие в процессе организации обратной связи
3.9	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

ОФО

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Тренинг как интерактивная форма обучения.	1	0	2	4	7
2.	Психология конструирования тренингов общения	2	0	2	4	8
3.	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге	2	0	4	4	10
4.	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе общения.	2	0	2	4	8
5.	Коммуникативная сторона общения	0	0	2	4	6
6.	Невербальный компонент общения.	0	0	2	4	6
7.	Интерактивная сторона процесса общения	2	0	4	4	10
8.	Организация обратной связи в процессе общения	1	0	4	4	9
9.	Групповое общение	0	0	4	4	8
	Итого	10	0	26	36	72

ЗФО

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

Обучающиеся должны иметь четкое представление о:

- перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;

- основных целях и задачах дисциплины;
- планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- количестве часов, отведенных на аудиторные занятия и на самостоятельную работу;
- формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- системе оценивания ваших учебных достижений;
- учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

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

Дисциплина Тренинг общения является факультативной.

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. Необходимо обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Андреева Г.М. Социальная психология: учеб. / Г.М. Андреева. – Москва : Аспект Пресс, 2007. – 368 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг: учеб. пос. / Ю.М. Жуков, А.К. Ерофеев, С.А. Липатов. – М. : Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.
3	Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения: учеб. пос. / А.П. Панфилова. – М. : Академия, 2006.– 336с.

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

№ п/п	Ресурс
4	Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204 (дата обращения: 24.10.2019). – Библиогр.: с. 131-139. – ISBN 978-5-4475-8771-0. – DOI 10.23681/450204. – Текст : электронный.
5	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru/.
6	Научная электронная библиотека – http://www.scholar.ru/.

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования /Ф. Бурнард. – Спб. : Питер, 2002. – 256с.
2	Лидерс А. Г. Групповой психологический тренинг со старшеклассниками и студентами / А.Г. Лидерс. – М. : Этерна, 2009.– 416 с.
3	Психология конфликта и переговоры: учеб. пос. / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2006.– 192с.
4	Student.consultant.ru (Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент)
5	Бедарева, К.А. Программа тренинга развития навыков саморегуляции в ситуациях межличностного общения и публичных выступлений [Электронный ресурс] / К.А.Бедарева // Символ науки. 2016. № 5-3 (17). С. 226-227.

	https://elibrary.ru/download/elibrary_26149141_24351937.pdf
6	Воронцов, Д.В. Методы социально-психологического воздействия на личность: Учебно-методический комплекс к спецкурсу (магистратура). Часть I [Электронный ресурс] /Д.В. Воронцов http://window.edu.ru/window/library?p_rid=70296&p_rubr=2.2.77.2.12
7	Сиразиев М.Р. Программа антиципационного тренинга как метода формирования конструктивного общения [Электронный ресурс] / М.Р.Сиразиев // INTERNATIONAL INNOVATION RESEARCH сборник статей III Международной научно-практической конференции. МЦНС «Наука и Просвещение». 2016. С. 217-222. https://elibrary.ru/download/elibrary_26575754_15821053.pdf

При реализации дисциплины используются **информационно-справочные системы и профессиональные базы данных**:
–Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – http://elibrary.ru/
–Электронная Библиотека Диссертаций Российской Государственной Библиотеки – https://dvs.rsl.ru/
–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
–Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов – http://school-collection.edu.ru/
–Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru/

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:
Программное обеспечение:
–Win10, 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
Мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук или стационарный компьютер, экран), компьютерный класс (компьютеры, объединенные в сеть с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУ и БФ).

19. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Тренинг как интерактивная форма обучения.	ПК-5	ОПК-5.1 ОПК-5.3	Реферат Контрольная работа № 1. Контрольная работа № 2. Тест Ролевые игры «Совет директоров», «Распределение сердец»
2.	Психология конструирования тренингов общения			
3.	Психодиагностика и психологический практикум в тренинге			
4.	Перцептивный компонент общения. Самоподача. Ошибки восприятия в процессе			

	общения.			
5	Коммуникативная сторона общения			
6	Невербальный компонент общения.			
7	Интерактивная сторона процесса общения			
8	Организация обратной связи в процессе общения			
9	Групповое общение			
Промежуточная аттестация форма контроля – зачёт				По результатам работы в семестре

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Тестовые задания

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, авербальные 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. Постижение эмоционального состояния, процесс, направленный на моделирование внутреннего мира переживаний другого, вчуствование в его переживания, называется

А) идентификация; Б) аттракиця;

В) эмпатия; Г) рефлексия.

Критерием оценки является уровень освоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильно выполненных заданий теста, выраженное в %, согласно следующей шкале:

Процент результативности (правильности ответов) , %	Количество баллов
85 – 100	5
70 – 84	4
50 – 69	3
менее 50	0

Перечень заданий для контрольных работ

Контрольная работа № 1.

Вариант 1

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.

Вариант 2

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

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

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

Контрольная работа № 2.

Вариант 1

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.

Вариант 2

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.

Критерии оценки:

Параметры	Оценка
Студент решил все задания, ДОПУСТИЛ не более одной ошибки	«отлично»
Студент решил все задания, ДОПУСТИЛ более 1, но менее 3 ошибок	«хорошо»
Студент решил не все задания, но в решённых не допустил ошибок	«удовлетвори-тельно»
Студент решил не все задания, допустил более 5 ошибок	«неудовлетво-рительно»

Темы рефератов

1. Психологические компоненты вербальной коммуникации.

2. Невербальное поведение человека, основные системы отражения невербального поведении 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.

6. Правила вступления в контакт.

7. Стратегии ведения переговоров.

Критерии оценки реферата:

- **оценка «зачтено» выставляется студенту, если** представленная работа соответствует следующим критериям:

1) содержание соответствует теме и раскрывает её;

2) студент ориентируется в содержании реферата, аргументировано отвечает на вопросы по содержанию реферата, может представить его слушателям в полном или аннотированном формате;

3) оформление реферата соответствует требованиям;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если в представленной работе

1) содержание не соответствует теме или не раскрывает её в достаточной степени;

2) студент не ориентируется в содержании реферата, не отвечает на вопросы по содержанию реферата, не может представить его слушателям в полном или аннотированном формате;

3) оформление реферата не соответствует требованиям.

Ролевые игры

Ролевая игра «Распределение сердец»

Время проведения игры: 2-3 часа.
Цель: Развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе корректного разрешения конфликта, а также иллюстрация представленных стратегий.
Инструкция: Представим себе больницу, которая специализируется на пересадке донорских сердец. Неожиданно в больницу поступает донорское сердце. На очереди находятся четыре человека: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого близка к завершению; 16-летняя беременная девушка, сирота, у нее больное сердце; молодая, симпатичная женщина, которая пользуется исключительной любовью со стороны сотрудников, врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца; учительница, мать двоих детей, муж недавно погиб в автомобильной катастрофе.
У всех ситуация критическая, Каждому из них осталось жить один месяц. Проблема кому отдать единственное донорское сердце.
Этапы игры:
Деление группы на 4 команды.
Каждая группа выбирает одного из пациентов для дальнейшей защиты.
Подготовка в группах одного представителя для ведения переговоров с представителями из других групп для принятия общего решения.
Обсуждение итогов игры:
какие стратегии поведения были использованы представителями в ходе переговоров?
каким способом были реализованы те или иные стратегии представителями?
какие основные психологические механизмы вы увидели при реализации соперничества, сотрудничества, уклонения, приспособления и компромисса?

Игра «Совет директоров».

Цель игры: ознакомить участников с вариантами качественного улучшения деятельности фирмы, находящейся накануне финансового банкротства; сформировать навыки принятия стратегических решений, умения отстаивать свое мнение в условиях жестких переговоров.

Содержание игры: эта игра моделирует реальную социально-экономическую ситуацию - угрозу финансового краха крупной фирмы, проигрывающей в борьбе за покупателя своему более находчивому и удачливому конкуренту.

Участники игры: Совет директоров фирмы. Основная задача Совета выработать стратегию действий накануне финансового краха.

У каждого участника есть Бланк для решений (он приводится далее). Набор предлагаемых решений, записанный в этом Бланке, выдал аналитический центр фирмы после тщательного расчета на компьютерах всех данных, характеризующих ее деятельность за последний финансовый год.

Любой член Совета директоров вправе наряду с приводимыми вариантами решений предлагать для обсуждения свои, но окончательное решение принимает Совет после заслушивания доклада экспертов, проанализировавших деятельность фирмы за последний год.

Доклад группы экспертов

«Наша группа тщательно рассмотрела материалы, характеризующие производственную и коммерческую деятельность фирмы за последний год, ознакомилась с бухгалтерской отчетностью, проверила баланса, пробела ряд бесед с ведущими работниками фирмы.

За отчетный период фирма выпустила 50 000 магнитофонов для автомобилей и реализовала из них 40 000 шт., по цене 2 000 руб. за одну штуку, в результате чего выручка фирмы составила 80 млн. руб.

На фирме работает 2 000 человек, средняя заработная плата работника 800 руб. в месяц. Таким образом, годовые расходы на заработную плату были в пределах 20 млн.

руб., Остальные расходы распределились следующим образом:

Материалы_____ 30 млн. руб.
Амортизация_____ 10 млн. руб.
Научные исследования _____ 6 млн. руб.

Расходы на рекламу_____4 млн. руб.
Оплата посреднических услуг_____ 5 млн. руб.
Налоги и платежи в бюджет_____ 15млн. руб.
Итого:_____ 70 млн. руб.

В итоге расходы фирмы, кроме заработной платы, составили 70 млн.руб., а в сумме с заработной платой - 90 млн.руб., что превышает выручку на 10 млн.руб.

Фирма была вынуждена взять в банке кредит на 10 млн.руб. под 30% годовых, в результате чего необходимо вернуть банку 13 млн.руб. На складе скопилось 10 000 нереализованных магнитофонов.

Акционерам не выплачены дивиденды, т.к. фирма понесла убытки.

Группа экспертов считает необходимым срочно принять меры для повышения доходов или уменьшения издержек фирмы с тем, чтобы в течение ближайшего года не только погасить долги, но и обеспечить получение прибыли в объеме не менее 5 млн. руб.»

После заслушивания доклада группы экспертов каждый участник - сначала анализирует полученную информацию и принимает индивидуальное решение, записывая его порядковый номер в Бланке, графа «Индивидуальное решение».

Например, решение повысить расходы на рекламу (на 50%) в Бланке записано под номером 1, а участник считает, что это мероприятие надо проводить значительно позже, и вписывает в графу число 12 и т.д.

Одновременно, участник должен оценить, во что обойдется осуществление его решений и какой эффект (прибыль) ожидается.

Собственно игра заключается о том, что каждый участник этого совещания аргументировано отстаивает свою точку зрения по всем пунктам. Если с ним соглашается большинство участников или к тому решению присоединяется координатор игры, решение считается принятым, т.е. в графе «Решение совета» проставляется цифра. Время, отведенное для этой процедуры -1 час. Объясняется это активизацией конкурента на рынке и тем, что в последующем банк значительно повысит ссудный процент за пользование кредитом, который фирма уже взяла. В случае неуплаты этого процента банк угрожает большими денежными штрафами или арестом всех банковских счетов фирмы.

Координатор следит за индивидуальной работой участников и за коллективным обсуждением.

Координатор вправе сообщить всем участникам свое мнение и обсуждение этого пункта можно повторить.

Игру рекомендуется проводить в 2 этапа: поиск индивидуальных решений и принятие коллективного решения Советом. На первый этап отводится 15-20 мин., на второй - 1 ч., а на подведение итогов 10-15-мин.

Критерии оценки ролевой игры

1. Анализ проблемы - насколько верно, комплексно, и в соответствие с действительностью, студент сумел выделить причины возникновения проблемы на объекте, описанной в сценарии ролевой игры.

2. Структурирование проблем – насколько четко, логично, последовательно была изложена студентом проблема, охарактеризованы участники проблемы, выявлены последствия проблемы и риски для объекта.

3. Предложение стратегических альтернатив – количество вариантов решения проблемы предложенных студентом.

4. Обоснование решения – насколько аргументирована позиция студента относительно предложенного решения проблематики ролевой игры.

5. Логичность и реализуемость плана внедрения стратегической инициативы – насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, насколько предложенный план может быть реализован в текущих экономических условиях.

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.

4 балла выставляется студенту, при условии правильного определения причин возникновения проблемы, описанной в сценарии ролевой игры, выполнения требований обоснованности и реализуемости предлагаемых решений, но недостаточно четко и последовательно аргументированных.

3 балла выставляется студенту, при попытке определении возможных причин возникновения проблемы, описанной в игре, представления характеристик участников игры и предложении варианта решения проблемы, описанной в игре.

0 баллов выставляется студенту в случае неверного определения причин возникновения проблемы, описанной в кейсе, отсутствии вариантов ее решения, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки результатов проведения ролевой игры.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется по результатам работы в семестре.