|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Социальной инженерии |
| Кафедра | Психологии |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Коммуникативный практикум** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 37.03.01. | Психология |
| Профиль | Социальная психология | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма обучения | очная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа учебной дисциплиныКоммуникативный практикумосновной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 10 от 25.05.2021 г. | | | |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины: | | | |
|  | Ассистент | А.С. Некрасова | |
| Заведующий кафедрой: | | Н.В. Калинина |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Коммуникативный практикум» изучается в шестом семестре.
      2. Курсовая работа–не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации:

|  |  |
| --- | --- |
| зачет |  |

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Коммуникативный практикум относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
      2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:
      3. - Конфликтология
      4. - Психология девиантного поведения
      5. - Общая психология
      6. - Основы самопознания и саморазвития
      7. -Профессиональная этика
      8. Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Производственная практика

- Технологии психокоррекционной работы

- Методы психологической помощи

Организационное консультирование

- Социально-психологическое консультирование

- Основы социально-психологического тренинга

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целью изучения дисциплины Коммуникативный практикум являются:
    - формирование коммуникативных навыков, востребованных в профессиональной деятельности, навыков научно-практического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
    - анализ своей коммуникативной компетентности, определение задач профессионального саморазвития;
    - овладение коммуникативными умениями для проведения мероприятий профилактического, развивающего, коррекционного характера
    - формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
      1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения**  **по *дисциплине*** |
| --- | --- | --- |
| ПК-5;  Способен осуществлять просветительскую деятельность, готовить материалы по вопросам оказания психологической помощи клиентам | ИД-ПК-5.2  Подготовка просветительских материалов по вопросам оказания психологической помощи и размещение их на интернет-форумах и СМИ | - Использует коммуникативные умения для осуществления просветительской деятельности  -Предлагает материалы по вопросам оказания психологической помощи  - Предлагает материалы просветительских мероприятий по вопросам оказания психологической помощи. -Использует коммуникативные умения для проведения бесед (лекций) , направленных на просвещение клиентов |
| ИД-ПК-5.3  Планирование и проведение бесед (лекций), направленных на просвещение клиентов |
| ПК-9  Способен осуществлять коррекционно-развивающую деятельность с разнородными группами клиентов, направленную на содействие социальной адаптации | ИД-ПК-9.2  Разработка сценариев психологических занятий и тренингов, направленных на расширение и укрепление внутренних ресурсов клиентов, содействие социальной адаптации | -Разрабатывает сценарии и программы психологических занятий и тренингов, направленных на расширение и укрепление внутренних ресурсов клиентов, содействие социальной адаптации  -Предлагает коммуникативные методы, которые направлены на личностное развитие клиентов  -Использует коммуникативные умения для проектирования содержания и использует стандартные процедуры развития творческого потенциала и креативности для проведения занятий, направленных  на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации.  - Использует коммуникативные умения для проведения коррекционно-развивающих занятий. |
| ИД-ПК-9.3  Подбор методов и проведение коррекционно-развивающих занятий, направленных на личностное развитие клиентов |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | *3* | **з.е.** | *108* | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий *(*очная форма обучения*)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура и объем дисциплины** | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины по семестрам** | **форма промежуточной аттестации** | **всего, час** | **Контактная аудиторная работа, час** | | | | **Самостоятельная работа обучающегося, час** | | |
| **лекции, час** | **практические занятия, час** | **лабораторные занятия, час** | **практическая подготовка, час** | ***курсовая работа/***  ***курсовой проект*** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 6 семестр | зачет | 108 | 32 | 48 |  |  |  | 28 |  |
| Всего: | 108 |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | ***Лабораторные работы/ индивидуальные, час*** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Шестой семестр** | | | | | | |
| ПК-5;  ИД-ПК-5.2  ИД-ПК-5.3  ПК-9  ИД-ПК-9.2  ИД-ПК-9.3 | **Раздел I. Основы коммуникативного процесса** | х | х | х | х |  | индивидуальное задание / письменное оформление отчетной работы  доклад,  эссе*.* |
| Тема 1.1 Основные функции и виды коммуникации | 2 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 1.1  Знакомство. Диагностика межличностных отношений. |  | 2 |  |  | 2 |
| Тема 1.2. Особенности вербальной и невербальной коммуникации. | 2 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 1.2.  Обсуждение видов вербального и невербального взаимодействия. Упражнения на вербальную коммуникацию. |  | 4 |  |  | 4 |
| Тема 1.3. Умение слушать в коммуникативном процессе | 2 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 1.3.  Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Перцептивные, интерактивные и коммуникационные техники**.** |  | 4 |  |  | 4 |
| Тема 1.4. Барьеры коммуникации | 4 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 1.4.  Пути преодоления коммуникативных барьеров в межличностном общении, упражнения. |  | 6 |  |  | 2 |
| **Раздел II. Технологии эффективного взаимодействия** | | | | | |
| Тема 2.1. Методы развития межличностной и групповой коммуникации | 4 |  |  |  |  | Формы текущего контроля по разделу II.  индивидуальное задание устный опрос |
| Практическое занятие № 2.2.  Психотехнологии и техники эффективной межличностной и групповой коммуникации. |  | 6 |  |  | 2 |
| Тема 2.2. Методы манипуляции в коммуникативном процессе | 2 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 2.2.  Манипулятивные техники, техники противодействия манипуляциям. Психотехники, направленные на помощь в решении проблем. Навыки противодействия манипулированию |  | 6 |  |  | 2 |
| **Раздел III. Формирование навыков публичного выступления** | | | | | | Формы текущего контроля по разделу III.  индивидуальное задание / письменное оформление отчетной работы  устный опрос |
| Тема 3.1. Речевой этикет и ведение дискуссии | 4 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 3.1.  Упражнения на развитие навыков дискуссии. Ролевая игра. |  | 6 |  |  | 2 |
| Тема 3.2. Формы, методы, технологии самопрезентации | 4 |  |  |  |  |
| Практическое занятие 3.2.  Диагностика Шкала измерения тактик самопрезентации. Разбор ошибок при публичном выступлении. |  | 4 |  |  | 2 |
| Тема 3.3. Искусство убеждения | 4 |  |  |  |  |
| Практическое занятие 3.3.  Структура аргументации. Навыки построения убедительного высказывания. 15 речевых приёмов, позволяющих существенно изменить ход переговоров, влиять на аудиторию. |  | 4 |  |  | 2 |
| **Коррекционное взаимодействие** | | | | | | индивидуальное задание |
| Тема 4.1 Понятие, формы, методы коррекционного взаимодействия | 4 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 4.1.  Подбор методик, упражнений на основе беседы и выбранной проблемной темы. |  | 6 |  |  | 6 |
| *Зачет* | х | х | х | х | х |  |
| **ИТОГО за шестой семестр** | 32 | *48* |  |  | 28 |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **Основы коммуникативного процесса** | |
| Тема 1.1. | Основные функции и виды коммуникации | Теоретические основы, структура и содержание процесса деловой коммуникации. Диагностика межличностных отношений. Тест Лири. |
| Тема 1.2 | Особенности вербальной и невербальной коммуникации | Обсуждение видов вербального и невербального взаимодействия. Упражнения на вербальную коммуникацию. Мимика, позы, жесты, общий рисунок движений, паравербалика, организация личного пространства. |
| Тема 1.3 | Умение слушать в коммуникативном процессе | Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Социально-психологический тренинг. Перцептивные, интерактивные и коммуникационные техники**.** |
| Тема 1.4. | Барьеры коммуникации | Понятие коммуникативного барьера. Их виды. Пути преодоления коммуникативных барьеров в межличностном общении, упражнения. |
| **Раздел II** | **Технологии эффективного взаимодействия** | |
| Тема 2.1. | Методы развития межличностной и групповой коммуникации | Психотехнологии и техники эффективной межличностной и групповой коммуникации. Тренинг командообразования. Стили взаимодействия, факторы, влияющие на командообразование, проективные диагностические техники |
| Тема 2.2 | Методы манипуляции в коммуникативном процессе | Манипулятивные техники, техники противодействия манипуляциям. Психотехники, направленные на помощь в решении проблем. Навыки противодействия манипулированию. Затягивание, провоцирование замешательства, техника «трудных» уступок, провоцирование защитной реакции и чувства вины, перенос ответственности. |
| **Раздел III.** | **Формирование навыков публичного выступления** | |
| Тема 3.1 | Речевой этикет и ведение дискуссии | Упражнения на развитие навыков дискуссии. Тренинг общения. Ролевая игра. |
| Тема 3.2. | Формы, методы, технологии самопрезентации | Понятие «самопрезентация». Основные формы самопрезентации. Диагностика Шкала измерения тактик самопрезентации. Разбор ошибок при публичном выступлении. |
| Тема 3.3. | Искусство убеждения | Структура аргументации. Навыки построения убедительного высказывания. 15 речевых приёмов, позволяющих изменить ход переговоров, влиять на аудиторию. |
| **Раздел IV** | Коррекционное взаимодействие | |
| Тема 4.1 | Понятие, формы, методы, коррекционного взаимодействия | Составление плана коррекционно-развивающего занятия. Подбор методик, упражнений на основе беседы и выбранной проблемной темы. |

## Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию*.* Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

подготовку к практическим занятиям, зачету;

изучение учебных пособий;

изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;

написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

выполнение домашних заданий;

подготовка рефератов и докладов, эссе;

подготовка к коллоквиуму;

выполнение индивидуальных заданий;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;

проведение консультаций перед экзаменом, перед зачетом/зачетом с оценкой по необходимости;

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела /темы *дисциплины/модуля,* выносимые на самостоятельное изучение** | **Задания для самостоятельной работы** | **Виды и формы контрольных мероприятий**  **(учитываются при проведении текущего контроля)** | | **Трудоемкость, час** |
| ***Раздел I*** | ***Основы коммуникативного процесса*** | | | | |
| Тема 1.1 | Основные функции и виды коммуникации | Провести диагностику межличностных отношений, используя тест Лири. Оформить задание в соответствие схеме для предоставления результатов. | Индивидуальное задание | | ***2*** |
| Тема 1.2 | Особенности вербальной и невербальной коммуникации | Подготовка докладов на темы вербального и невербального общения, ответы на вопросы по теме доклада. | Доклад | | ***4*** |
| Тема 1.3 | Умение слушать в коммуникативном процессе | Подготовить эссе:  Какие приемы эффективного слушания я применяю в жизни | Эссе | | ***4*** |
| Тема 1.4. | Барьеры коммуникации | Индивидуальное задание: подобрать и продемонстрировать упражнения «пути преодоления коммуникативных барьеров в межличностном общении». | Индивидуальное задание | | ***2*** |
| ***Раздел II*** | ***Технологии эффективного взаимодействия*** | | | | |
| Тема 2.1. | Методы развития межличностной и групповой коммуникации | Индивидуальное задание: Разработка рекомендаций для эффективной коммуникации | | Индивидуальное задание | ***2*** |
| Тема 2.2. | Методы манипуляции в коммуникативном процессе | Индивидуальное задание: описать способы противодействия манипуляциям в общении | | Индивидуальное задание | ***2*** |
| **Раздел Ш.** | **Формирование навыков публичного выступления** | | | | |
| Тема 3.1 | Речевой этикет и ведение дискуссии | Задание к семинару: правила введение дискуссии | Контроль выполнения заданий в процессе текущей аттестации | | ***2*** |
| Тема 3.2. | Формы, методы, технологии самопрезентации | Провести диагностику, используя методику «Шкала измерения тактик самопрезентации». Оформить задание в соответствие схеме для предоставления результатов. | Индивидуальное задание | | ***2*** |
| Тема 3.3. | Искусство убеждения | Подготовить ответы на вопросы по пройденным темам. | Устный опрос | | ***2*** |
| **Раздел IV** | **Коррекционное взаимодействие** | | | | |
| Тема 4.1. | Понятие, формы, методы, процесс коррекционно-развивающей работы | Составление плана коррекционно-развивающего занятия. Подбор методик, упражнений на основе беседы и выбранной проблемной темы. | Контроль выполнения заданий в процессе текущей аттестации | | ***6*** |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **использование**  **ЭО и ДОТ** | **использование ЭО и ДОТ** | **объем, час** | **включение в учебный процесс** |
| смешанное обучение | лекции | 32 | в соответствии с расписанием учебных занятий |
| Практические занятия | 48 |

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровни сформированности компетенции(-й)** | **Итоговое количество баллов**  **в 100-балльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Оценка в пятибалльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Показатели уровня сформированности** | | |
| **универсальной(-ых)**  **компетенции(-й)** | **общепрофессиональной(-ых) компетенций** | **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
|  |  | **ПК-5 ПК-9 ИД-ПК-5.2 ИД-ПК-5.3 ИД-ПК-9.2 ИД-ПК-9.3** |
| высокий | *85 – 100* | отлично/  зачтено (отлично)/  зачтено |  | . | Обучающийся: - умеет использовать теоретические знания для определения запросов клиентов и выбора тематики просветительской деятельности, связанной с психологической помощью клиентам; - способен подготавливать просветительские материалы по вопросам оказания психологической помощи и размещение их на интернет-форумах и СМИ;  - способен планировать и проводить беседы, направленные на просвещение клиентов; - определяет тематику психологических занятий и тренингов для разнородных групп клиентов в соответствии с заданными контингентом и выявленными проблемами; - разрабатывает сценарии психологических занятий и тренингов, направленных на расширение и укрепление внутренних ресурсов клиентов, содействие социальной адаптации.  - осознает пробелы своего профессионального роста, хорошо рефлексирует получаемый профессиональный опыт и готов работать под супервизией. |
| повышенный | *65 – 84* | хорошо/  зачтено (хорошо)/  зачтено |  |  | Обучающийся:  *-* достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия;  *-* способен подготавливать просветительские материалы по вопросам оказания психологической помощи и размещение их на интернет-форумах и СМИ;  *-* умеет использовать теоретические знания для определения запросов клиентов и выбора тематики просветительской деятельности, связанной с психологической помощью клиентам;  - разрабатывает сценарии психологических занятий и тренингов, направленных на расширение и укрепление внутренних ресурсов клиентов, содействие социальной адаптации.  - допускает единичные негрубые ошибки;  - умеет использовать теоретические знания для определения запросов клиентов и выбора тематики просветительской деятельности, связанной с психологической помощью клиентам; |
| базовый | *41 – 64* | удовлетворительно/  зачтено (удовлетворительно)/  зачтено |  |  | Обучающийся:   * демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;   - знает основные теоретические знания для определения запросов клиентов и выбора тематики;  - способен подготавливать просветительские материалы по вопросам оказания психологической помощи и размещение их на интернет-форумах и СМИ; |
| низкий | *0 – 40* | неудовлетворительно/  не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; * выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы, * не рефлексирует свой профессиональный опыт и не считает необходимым работать под супервизией. | | |

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Коммуникативный тренинг» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине*,* указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1 Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| *ПК-5*  *ИД-ПК-5.2* | Устный опрос | Вопросы:   1. Понятие технологии, техники и приемов общения. 2. Правила эффективной обратной связи 3. Техники эффективного слушания 4. Особенности групповой коммуникации |
| Доклады по теме: «Особенности вербальной и невербальной коммуникации» | Темы докладов   1. Особенности вербальной коммуникации 2. Характер расположения собеседников и интерпретация 3. Кинесика (мимика, взгляд, жесты, поза 4. Просодика (голосовые и интонационные средства) 5. Такесика (прикосновения) 6. Сенсорика (чувственное восприятие, проявление ощущений) 7. Проксемика (пространственная структура общения) 8. Хронемика (временная структура общения) 9. Межкультурная коммуникация 10. Техники вербальной и невербальной коммуникации при консультировании |
| *ИД-ПК-5.3*  *ПК-9* ИД-ПК-9.2 ИД-ПК-9.3 | Индивидуальные задания  по темам: **«**Основные функции и виды коммуникации», «Барьеры коммуникации», «Методы развития межличностной и групповой коммуникации», «Методы манипуляции в коммуникативном процессе», «Речевой этикет и ведение дискуссии», «Формы, методы, технологии самопрезентации», «Понятие, формы, методы, коррекционного взаимодействия». | Наименование индивидуальных заданий:.  Провести диагностику межличностных отношений, Коммуникация в команде в условиях кризиса в организации  Подобрать и продемонстрировать упражнения «пути преодоления коммуникативных барьеров в межличностном общении».  Коммуникация с тревожными клиентами  Коммуникация с агрессивными клиентами  Создание доверительной атмосферы с клиентами |
| Эссе | Темы эссе: «Приемы эффективного слушания», «Виды слушания», «Эмпатическое слушание». |

5.2 Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Домашняя работа: индивидуальное задание/доклад | Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. | 15 - 20 баллов | 5 |
| Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета. | 10 - 15 баллов | 4 |
| Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. | 5 - 10 баллов | 3 |
| Работа не выполнена. | 0 баллов | 2 |
| Эссе | Студент демонстрирует полное понимание проблемы, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения написания эссе. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены. Содержание глубокое и всестороннее. Работа целостна, использован творческий подход. | 15 - 20 баллов | 5 |
| Студент демонстрирует значительное понимание проблемы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками решения практических задач. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены. В основном, работа ясная и целостная | 10 - 15 баллов | 4 |
| Студент демонстрирует частичное понимание проблемы, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей. Многие требования, предъявляемые к работе, не выполнены. Частично присутствует интеграция элементов в целое, но работа неоригинальна, и/или незакончена. | 5 - 10 баллов | 3 |
| Студент демонстрирует непонимание проблемы. Работа не закончена, фрагментарна и бессвязна и /или это плагиат.  Не представлено эссе. | 0 баллов | 2 |
| Устный опрос | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает | 8-10 баллов | 5 |
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.. | 4-7 баллов | 4 |
| Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала. | 1 - 3 баллов | 3 |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы | 0 баллов | 2 |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет: устный опрос | 1. Понятие социальной коммуникации. Общество как коммуникативная структура.  2. Групповая и межличностная коммуникация, особенности, виды.  3. Основные функции и виды коммуникации.  4. Межличностная коммуникация: невербальные средства общения.  5. Психологические проблемы в коммуникативном тренинге.  6. Общественные и межличностные отношения. Межличностные отношения как форма проявления общественных отношений, их эмоциональная основа.  7. Основные стороны процесса коммуникации: информационная, интерактивная, перцептивная. Связь каждой из них с характером совместной деятельности и взаимоотношением партнеров.  8. Межличностная коммуникация: вербальные средства общения.  9. Специфика анализа перцептивных явлений в коммуникативных процессах. Общая схема социально-перцептивных процессов и место в ней межличностного восприятия.  10. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.  11. Проблема взаимодействия при коммуникации. Обмен действиями. Самоподача и обратная связь.  12. Типы социальной коммуникации: кооперация и конкуренция. Психологическое содержание кооперации и конкуренции. Формы и уровни конкурентного взаимодействия; продуктивная конкуренция.  13. Понятийный аппарат для описания коммуникативной ситуации. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.  14. Специфика обмена информацией между людьми: активная позиция партнеров по коммуникации, проблема смысла, способы воздействия в этом процессе.  15. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.  16. Цель как организующий фактор коммуникативного процесса. Виды целевой коммуни-кации. Тренинг целеполагания. Виды структуризация жизни и деятельности.  17. Понятие коммуникативной компетентности и возможности ее развития. Проблема эффективности речевого воздействия и толерантности в коммуникативной ситуации.Командообразование.  18. Коммуникация в процессе консультирования. Консультирование в структуре психологической помощи. Консультирование как психологическая практика. Теоретические и методологические основания консультирования. Виды консультирования.  19. Конструктивные и деструктивные техники коммуникации. Актуализирующие техники коммуникации.  20. Манипулятивные техники коммуникации. Противодействие влиянию, манипулированию и психологическому давлению. Защита от манипуляции. Виды защиты от манипуляции.  21. Психотехники, актуализирующие личностный и групповой потенциал. Потребности, мотивация и самоактуализация.  22. Эффективная коммуникация. Критерии эффективной коммуникации. Уровни эффек-тивной коммуникации. Техники эффективной коммуникации.  23. Виды слушания. Приемы эффективного слушания.  24. Искусство убеждения. Структура аргументации. Навыки построения убедительного высказывания.  25. Основы проведения коррекционно-развивающих занятий**.** |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет:  устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. |  | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. |  | не зачтено |

## Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма контроля** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Текущий контроль: |  |  |
| - опрос |  | зачтено/не зачтено |
| - коллоквиум |  | зачтено/не зачтено |
| - участие в дискуссии на семинаре |  | зачтено/не зачтено |
| - -индивидуальное задание |  | зачтено/не зачтено |
| - доклад |  | зачтено/не зачтено |
| Промежуточная аттестация  ( участие в ролевых играх) |  | зачтено  не зачтено |
| **Итого за семестр** (дисциплину)  зачёт |  |

* + - 1. Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **пятибалльная система** | |
| **зачет с оценкой/экзамен** | **зачет** |
|  |  | зачтено |
|  |  |
|  |  |
|  |  | не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - проектная деятельность;
    - проведение интерактивных лекций;
    - групповых дискуссий;
    - ролевых игр;
    - тренингов;
    - анализ ситуаций и имитационных моделей;
    - преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - дистанционные образовательные технологии;
    - применение электронного обучения;
    - просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
    - использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
    - обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
    - технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
      6. Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.
      7. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| ***119071, г. Москва, Малая Калужская ул., д.1; Малый Калужский переулок, дом 2, строение 6, ул. Донская, д.39 кор.2*** | |
| аудитории для проведения занятий лекционного типа 6318 | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук; * проектор. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Автор(ы)** | **Наименование издания** | **Вид издания (учебник, УП, МП и др.)** | **Издательство** | **Год**  **издания** | **Адрес сайта ЭБС**  **или электронного ресурса *(заполняется для изданий в электронном виде)*** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Н.С. Ефимова | Психология общения. Практикум по психологии | Учебное пособие | Издательский Дом "ФОРУМ" | 2019 | <http://znanium.com/catalog/product/766784> | 100 |
| 2 | А.Б. Невеев | Тренинг в организации | Учебное пособие | М.:НИЦ ИНФРА-М | 2021 | <http://znanium.com/catalog/product/641782> | 44 |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого | Социальная психология общения | Монография | ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М" | 2018 | <http://znanium.com/catalog/product/961435> | 5 |
| 2 | В.А.Чикер | Социальная психология в организациях. Инновационный тренинг | Учебное пособие | СПб:СПбГУ | 2019 | <http://znanium.com/catalog/product/999828> |  |
| 3 | Н. Непряхин | Я манипулирую тобой | Учебное пособие | Альбина Паблишер | 2021 | https://knigogo.net/chitat-online/ya-manipuliruyu-toboj-metody-protivodejstviya-skrytomu-vliyaniyu/ |  |
| 4 | Н.С. Аболина | Практикум по развитию коммуникации | Учебное пособие | Российского государственного профессионально-педагогического университета. Екатеринбур | 2012 | https://www.brsu.by/sites/default/files/englang/Distance/n.\_s.\_abolina\_-\_praktikum\_po\_razvitiyu\_kommunikatsii.pdf |  |
|  | | | | | | | |
| 1 | Калинина Н.В., Медведева Г.И | Методические указания для самостоятельной работы студентов | Методические указания | утверждены на заседании кафедры 24.04.18. протокол № 8 | 2018 | ЭОИС |  |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

## Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

| **№ пп** | **Наименование, адрес веб-сайта** |
| --- | --- |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС издательства «ЮРАЙТ» <http://www.biblio-online.ru> |
|  | Профессиональные ресурсы:  Институт психологии РАН: http://ipras.ru/  Кабинет психологических портретов: http://www.psyh-portret.ru/  Конструктор тестов https://onlinetestpad.com  Портал психологического онлайн-тестирования http://psytests.org  Портал Академической психологии: http://www.portal-psychology.ru/  Практическая психология: http://psynet.narod.ru/  Практический психолог: http://www.psilib.ru  Психологическое тестирование он-лайн https://testometrika.com  Российское психологическое общество (РПО): http://psyrus.ru/  Энциклопедия психодиагностики https://psylab.info/  Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание https://www.psy.su |

## Перечень программного обеспечения

| **№ пп** | **Наименование лицензионного программного обеспечения** | **Реквизиты подтверждающего документа** |
| --- | --- | --- |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания**  **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |