

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.10.2023 14:33:43  
Уникальный программный ключ:  
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ**

Утверждаю:  
Зав. кафедрой: к. психол. н., доцент

М.И. Лечиева  
Протокол № 10 заседания  
кафедры от 19 мая 2023 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»**

**Направление подготовки**  
**44.03.05 – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**  
(с двумя профилями подготовки)

**Профили подготовки:**  
**«Английский язык» и «Информатика»**

**Квалификация (степень) выпускника:**  
бакалавр

**Форма обучения:** очная и очно- заочная

**Год приема:** 2023

Грозный - 2023

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Тренинг профессионального общения» относится к дисциплинам (модулям) по выбору 1 (ДВ.1) части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 модуля образовательной программы по профилям «Английский язык» и «Информатика» в составе учебного плана образовательной программы 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки), очная и очно-заочная форма обучения.

Освоение дисциплины «Тренинг профессионального общения» является необходимой основой прохождения производственной практики, подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена.

### **1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)**

Цели дисциплины «Тренинг профессионального общения» - развитие коммуникативной компетенции, постановка навыков и обучение современным методам и методикам эффективных коммуникаций, саморегуляции в процессе взаимодействия, базовым техникам, позволяющим повысить профессиональную компетентность студентов.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать знания специфики и особенностей коммуникации как социально-психологического явления, основных феноменов коммуникации, особенностей восприятия коммуникации;
- сформировать умения и навыки выбора стратегии и тактики коммуникации, применения технологий конструктивной коммуникации в системе индивидуального общения и в системе общественных отношений;
- расширение теоретических и практических знаний об индивидуальном своеобразии мировоззрения каждого человека и самого себя, умение понимать и принимать это своеобразие, а также прогнозировать поведение другого, предвидеть свое воздействие на него;
- получение навыков и умений налаживать эмоционально положительный контакт, доверительные отношения в процессе общения;
- развитие умений применения на практике современных коммуникативных технологий, методов решения психологических проблем общения, организации его различных форм, коррекции конфликтного общения.

### **1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)**

Достижение цели освоения дисциплины (модуля) обеспечивается через формирование следующих компетенций:

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

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском аспектах;

ПК-2. Способен осуществлять целенаправленную воспитательную деятельность.

В результате изучения модуля обучающиеся должны:

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p>УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.  УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.  УК-3.3* Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде.</p>	<p><b>Знает:</b>  УК-3.3*. Знает основные принципы и механизмы социального взаимодействия и условия эффективной работы в команде.  <b>Умеет:</b>  УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.  <b>Владеет:</b>  УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском аспектах</p>	<p>УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.  УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества.  УК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции</p>	<p><b>Знает:</b>  УК-5.1. Знает основы государственной политики в сфере межэтнических и межконфессиональных отношений и ключевые аспекты формирования нашей страны как многонационального и многоконфессионального государства; социокультурные традиции Отечества; основные этнокультурные и религиозные особенности народов, проживающих в Российской Федерации  <b>Умеет:</b>  УК-5.2. Умеет анализировать социокультурные различия социальных групп; пользоваться этнологическими знаниями для эффективного социального взаимодействия и принятия межкультурного разнообразия российского общества; конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач  <b>Владеет:</b>  УК-5.3. Владеет знаниями этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений; пользоваться этнологическими знаниями для эффективного социального взаимодействия и</p>

		<p>принятия межкультурного разнообразия российского общества; навыками общения с людьми разной этнической и религиозной принадлежности на основе имеющихся этнологических знаний в целях адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества</p>
<p>ПК-2. Способен осуществлять целенаправленную воспитательную деятельность.</p>	<p>ПК-2.1. Демонстрирует умение постановки воспитательных целей, проектирования воспитательной деятельности и методов ее реализации в соответствии с требованиями ФГОС ОО и спецификой учебного предмета.</p> <p>ПК-2.2. Демонстрирует способы организации и оценки различных видов внеурочной деятельности ребенка (учебной, игровой, трудовой, спортивной, художественной и т.д.), методы и формы организации коллективных творческих дел, экскурсий, походов, экспедиций и других мероприятий (по выбору).</p> <p>ПК-2.3. Выбирает и демонстрирует способы оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) обучающихся по вопросам воспитания, в том числе родителям детей с особыми образовательными потребностями.</p>	<p><b>Знает:</b> ПК-1.1. Знает алгоритм постановки воспитательных целей и проектирования воспитательной деятельности; способы организации и оценки различных видов внеурочной деятельности; методы организации работы с родителями</p> <p><b>Умеет:</b> ПК-2.2. Умеет проектировать воспитательные программы и обоснованно определять методы их реализации в соответствии с требованиями ФГОС; проектировать способы организации различных видов деятельности ребенка (учебной, игровой, трудовой, спортивной, художественной и т.д.), методы и формы организации коллективных творческих дел, экскурсий, походов, экспедиций и других мероприятий; выбирать методы организации работы с родителями (законным представителям) обучающихся по вопросам воспитания</p> <p><b>Владеет:</b> ПК-2.3. Владеет технологиями реализации интерактивных форм и методов воспитательной работы, организации воспитательных мероприятий; способами комплексной оценки воспитательного эффекта различных видов внеурочной деятельности ребенка; способами оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) обучающихся по вопросам воспитания, в том числе родителям детей с особыми образовательными потребностями</p>

#### 1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 з.е. (72 академ. часов)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов
--------------------	--------------------------

	Очно	Очно -Заочно
<b>4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем</b>	<b>24</b>	20
<b>4.1.1. аудиторная работа</b>	24	20
в том числе:		
Лекции	12	10
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	12	10
лабораторные занятия		
<b>4.1.2. внеаудиторная работа</b>		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
<b>4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>48</b>	<b>52</b>
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену		
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b> <b>Час./Зач. ед.</b>	<b>72/2</b>	<b>72/2</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. Работа	
				Очно	Очно-Заочн.	Очно	Очно-Заочн.	Очно	Заочн.	Очно	Зочно-аочн.
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	20	22	4	4	4	4	0		12	14
2.	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	16	18	2	2	2	2	0		12	14
3.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	16	18	2	2	2	2	0		12	14
4.	Коммуникативные барьеры в общении	20	14	4	2	4	2	0		12	10
	Итого:	72/2	72/2	12	10	12	10	0		48	52

### 2.1.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 4.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. Занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Очно- Заочн.	Очно	Очно- Заочн.	Очно	Очно- Заочн.	Очно	Заочн.	Очно	Очно- Заочн.
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	20	22	4	4	4	4	0	0	12	14
2.	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	16	18	2	2	2	2	0	0	12	14
3.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	16	18	2	2	2	2	0	0	12	14
4.	Коммуникативные барьеры в общении	20	14	4	2	4	2	0	0	12	10
	<b>Итого</b>	<i>72/2</i>	<i>72/2</i>	12	10	12	10	0	0	48	52

## 2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 5.

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	Понятие и виды коммуникативного поведения. Ситуативная модель описания коммуникативного поведения. Аспектная модель коммуникативного поведения. Контактность. Понятие «коммуникативная самоподача», его особенности и характеристики. Нормы коммуникативного поведения (общекультурные, ситуативные, групповые, индивидуальные). Коммуникативное поведение и культура. Психологические аспекты и условия развития коммуникативных навыков в тренинге. Принципы коммуникативного взаимодействия. Понятие «успешной коммуникации». Коммуникативные цели и методы их достижения. Виды и функции коммуникативных целей. Коммуникативные стратегии и методы их реализации в рамках межкультурных коммуникаций. Приемы и тактики эффективной коммуникации. Условия успешной коммуникации по И.А. Стернину. Правила подачи и получения обратной связи в процессе коммуникации. Понятие коммуникативной грамотности в психологии. Особенности эффективного общения в профессиональной деятельности.
2	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Информация, ее значимость и типы. Виды устных форм делового взаимодействия. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Трудности

		эффективного слушания. Деловой этикет. Конфликт в деловом общении: диагностика и приемы управления.
3	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	Понятие «невербальной коммуникации». Роль невербальной коммуникации современного человека. Цели и задачи невербального общения. Основные виды невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация и язык жестов. Приемы эффективного невербального общения. Понятие «психологической наблюдательности» в психологической науке. Наблюдение и наблюдательность. Наблюдательность как качество личности. Личностные детерминанты психологической наблюдательности (Е.А. Петрова, А.А. Родионова). Система упражнений для развития наблюдательности. Наблюдательность как профессионально значимое качество педагога.
4	Коммуникативные барьеры в общении	Понятие «коммуникативного барьера», его характеристики. Психологические и социальные коммуникативные барьеры. Логический, семантический, фонетический, стилистический коммуникативные барьеры. Виды барьеров общения: мотивационный, этический, эстетический, социальный, эмоциональный, психологический, речевой (слабая техника речи, неумение слушать, неумение выражать свои мысли и т. д.). Методы предотвращения коммуникативных барьеров. Схема выхода из ситуации «барьера». Основные правила предотвращения конфликтов и некоторых барьеров общения. Этика поведения и правила ведения беседы. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 6.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
2.	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
3.	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа
4.	Коммуникативные барьеры в общении	Подготовка к устному опросу или тестированию по темам практических занятий. Подготовка докладов/сообщений. Выполнение практико-ориентированных заданий Контрольная работа

#### 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

##### 3.2.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 7.

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке	Режим доступа ЭБС/ электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой,
1	2	3	4	5	6	7
<b>Основная литература</b>						
1.	Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 136 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07294-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/512478">https://urait.ru/bcode/512478</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/512478">https://urait.ru/bcode/512478</a>	100%
2.	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513043">https://urait.ru/bcode/513043</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513043">https://urait.ru/bcode/513043</a>	100%
3.	Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения. Учеб. пособие.- М.: Академия, 2006. – 336с.	24/48	25	20		80%



4.	Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492362">https://urait.ru/bcode/492362</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492362">https://urait.ru/bcode/492362</a>	100%
Дополнительная литература						
1	Березина, А. В. Межличностное познание и его формирование у школьников и студентов : учебное пособие для вузов / А. В. Березина, И. В. Мельникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14452-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/520152">https://urait.ru/bcode/520152</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/520152">https://urait.ru/bcode/520152</a>	30%
2	Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками: Учеб. пособие.-М.:Академия, 2003.-256с.	24/48	25	20		80%
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513043">https://urait.ru/bcode/513043</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513043">https://urait.ru/bcode/513043</a>	100%

4	Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513296">https://urait.ru/bcode/513296</a>	24/48	25		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/513296">https://urait.ru/bcode/513296</a>	100%
---	---	-------	----	--	--	------

### 3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>  
ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

### 3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 8.

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
<b>Аудитории для проведения лекционных занятий</b>		
Лекционная аудитория - ауд. 3-05	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 48 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска- 1	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62
<b>Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости</b>		
Компьютерный класс - ауд. 5-02	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест.	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62
Аудитория для практических занятий - ауд.3-01	Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 48 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска- 1	Уч. корпус №1 г. Грозный, пр. Х. Исаева, 62

Помещения для самостоятельной работы		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

#### 4.1.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 9.

№ п/п	Наименование раздела с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	<b>УК-3</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -3.1, УК-3.2., УК-3.3 <b>УК-5</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -5.1, УК-5.2., УК-5.3 <b>ПК-2</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: ПК -2.1, ПК-2.2., ПК-2.3	Устный опрос. Практико-ориентированное задание. Тестирование. Контрольная работа	Вопросы для подготовки к зачету
2.	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	<b>УК-3</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -3.1, УК-3.2., УК-3.3 <b>УК-5</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -5.1, УК-5.2., УК-5.3 <b>ПК-2</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: ПК -2.1, ПК-2.2., ПК-2.3	Устный опрос. Практико-ориентированное задание. Тестирование. Контрольная работа.	Вопросы для подготовки к зачету
3	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	<b>УК-3</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -3.1, УК-3.2., УК-3.3 <b>УК-5</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -5.1, УК-5.2., УК-5.3 <b>ПК-2</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: ПК -2.1, ПК-2.2., ПК-2.3	Устный опрос. Практико-ориентированное задание. Тестирование. Контрольная работа	Вопросы для подготовки к зачету

4	Коммуникативные барьеры в общении	<b>УК-3</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -3.1, УК-3.2., УК-3.3 <b>УК-5</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: УК -5.1, УК-5.2., УК-5.3 <b>ПК-2</b> (этап усвоения – промежуточный) Индикаторы: ПК -2.1, ПК-2.2., ПК-2.3	Устный опрос. Практико-ориентированное задание. Тестирование. Контрольная работа	Вопросы для подготовки к зачету
---	-----------------------------------	---	---	---------------------------------

## **4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости**

### **4.2.1. Наименование оценочного средства: устный опрос**

На каждом практическом занятии производится опрос (собеседование) по изучаемой теме. Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, аспекту темы, проблеме и т.п.

#### **Вопросы для подготовки к устному опросу:**

### **Тема I. Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.**

1. Понятие «коммуникативного поведения», задачи, цели, основные характеристики.
2. Принципы коммуникативного взаимодействия.
3. Коммуникативный процесс. Структура и характеристики коммуникации как процесса.
4. Нормы коммуникативного поведения (общекультурные, ситуативные, групповые, индивидуальные).
5. Коммуникативная компетентность. Компоненты коммуникативной компетентности по М.А. Василику.
6. Факторы и правила усиления / ослабления коммуникативной позиции.
7. Коммуникативное взаимодействие внутри организации, и его характеристики.
8. Понятие «коммуникативная неудача», причины и факторы.
9. Понятие коммуникативной грамотности в психологии, ее особенности, принципы и характеристики.
10. Коммуникативное поведение и культура.
11. Понятие эффективного общения в психологической науке.
12. Стратегии и тактики общения, их особенности и компоненты.
13. Условие и способы эффективного общения.
14. Принципы эффективного общения.
15. Основные тактики диалогического общения (по Т. Ван Дейку)
16. Правила и приемы понимающего реагирования.
17. Особенности эффективного общения студентов.
18. Педагогические технологии, повышающие эффективность обучения.
19. Правила успешного взаимодействия (по Г. Бройнингу).
20. Невербальные сигналы для улучшения коммуникации.

### **Тема 2. Технология деловой и профессиональной коммуникации.**

1. Деловое общение, принципы, задачи и функции.
2. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации
3. Барьеры делового взаимодействия, и их характеристики.
4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

5. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
6. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
7. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере.
8. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.
9. Этические и культурные компоненты современных переговорных технологий.
10. Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы познания партнеров по общению.

### **Тема 3. Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.**

1. Понятие «невербальной коммуникации».
2. Основные виды невербальной коммуникации.
3. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию.
4. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка.
5. Экспрессивное поведение в общении.
6. Интерпретация невербального, экспрессивного поведения как творческий процесс.
7. Понятие «психологической наблюдательности» в психологической науке.
8. Личностные детерминанты психологической наблюдательности (Е.А. Петрова, А.А. Родионова).
9. Методы и приемы развития психологической наблюдательности.
10. Психологическая наблюдательность – как профессионально важное качество современного педагога.

### **Тема 5. Коммуникативные барьеры в общении**

1. Понятие «коммуникативного барьера», его характеристики.
2. Виды барьеров в процессе общения, и их характеристики.
3. Психологические и социальные коммуникативные барьеры.
4. Логический, семантический, фонетический, стилистический коммуникативные барьеры.
5. Методы предотвращения коммуникативных барьеров.
6. Влияние личностных особенностей коммуникаторов на особенности возникновения коммуникативных барьеров.
7. Схема выхода из ситуации «барьера».
8. Способы и приемы преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении.
9. Этика поведения и правила ведения беседы.
10. Барьеры «непонимания», и способы их преодоления.

## **Критерии оценивания результатов устного опроса**

*Таблица 10.*

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии оценивания уровня освоения компетенций*</b>	<b>Кол-во</b>
Максимальный уровень	<i>Студент дал полный ответ на один из вопросов по теме.</i>	2
Средний уровень	<i>Студент дал неполный ответ на один из вопросов по теме</i>	1
Минимальный уровень	<i>Студент не ответил ни на один из вопросов по теме</i>	0

### **4.2.2. Наименование оценочного средства: тестирование**

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

## Типовые задания для тестирования

(вопросы с закрытой формой ответа: выбор правильного варианта из предложенных)

1. Общение — это:
  - А) вид самостоятельной человеческой деятельности;
  - Б) атрибут других видов человеческой деятельности;
  - В) взаимодействие субъектов;
  - Г) все ответы верны.
2. Восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания – это:
  - А) коммуникативная сторона общения;
  - Б) интерактивная сторона общения;
  - В) перцептивная сторона общения.
  - Г) личностная стороны общения.
3. Обмен информацией между общающимися индивидами обеспечивает:
  - А) коммуникативная сторона общения;
  - Б) интерактивная сторона общения;
  - В) перцептивная сторона общения.
  - Г) личностная стороны общения.
4. Механизм взаимопонимания обеспечивающий осмысление субъектом того впечатления, которое он произвел на партнера по общению называется:
  - А) идентификацией;
  - Б) стереотипизацией;
  - В) рефлексией;
  - Г) обратной связью.
5. Особый вид беззвучной речи, характеризующийся предельной свернутостью грамматической структуры и содержания и являющийся основным инструментом мышления это:
  - А) внутренняя речь;
  - Б) внешняя речь;
  - В) письменная речь;
  - Г) устная речь.
6. Интерактивный аспект общения предполагает:
  - А) взаимодействие партнеров по общению;
  - Б) передачу информации;
  - В) понимание друг друга;
  - Г) познание друг друга.
7. Общение в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием, например, если субъекты разговаривают по телефону или пишут письма друг другу - это:
  - А) опосредованное общение;
  - Б) непосредственное общение;
  - В) косвенное общение;
  - Г) активное общение.
8. Какой тип общения возможен только для малых групп:
  - А) опосредованное общение;
  - Б) непосредственное общение;
  - В) массовое общение;
  - Г) формальное общение.
9. Самым примитивным уровнем общения является:
  - А) информационный;
  - Б) личностный;
  - В) духовный;

- Г) фатический.
10. Механизм, связанный с приписыванием человеку причин поведения.
- А) каузальная атрибуция ;
- Б) аттракция;
- В) эмпатия;
- Г) идентификация.

### *Критерии оценивания результатов тестирования*

*Таблица 11.*

<i>Уровень освоения</i>	<i>Критерии</i>	<i>Баллы</i>
<i>Максимальный уровень</i>	<i>Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)</i>	<i>2</i>
<i>Средний уровень</i>	<i>Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)</i>	<i>1</i>
<i>Минимальный уровень</i>	<i>Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)</i>	<i>0</i>

#### **4.2.3. Наименование оценочного средства: *Наименование оценочного средства: практико-ориентированное задания различного уровня (репродуктивного, реконструктивного( продуктивного) и творческого).***

Практико-ориентированное задание предполагает решение профессиональной задачи, позволяющей выявить уровень сформированности профессионально значимых знаний, умений и навыков по дисциплине.

Различают задачи и задания:

а) репродуктивного уровня, ориентированные на знаниевый, деятельностный или эмоционально-ценностный компонент содержания. Они предполагают перцептивные, мнемические и простые мыслительные операции — понимание, узнавание, воспроизведение. К репродуктивным относятся задания, реализуемые в монологе педагога, когда обучающимся остается только воспринимать, понимать и фиксировать материал без его какой-либо переработки и трансформации. Также сюда относятся вопросы и задания на воспроизведение информации, способов действий, данных студенту в требуемой (той же, которая запрашивается педагогом) форме.

б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

*Продуктивные задания*, ориентированные на знаниевый, деятельностный или эмоционально-ценностный компонент содержания, предполагают сложные мыслительные операции (анализ, синтез, абстракцию, конкретизацию) и продуцирование субъективно новой информации, способов действий или отношений. В процесс решения продуктивных задач педагог вовлекает обучающихся постановкой различных вопросов и заданий на сравнение, интерпретацию, аргументацию. Предполагается, что студент не получил готового ответа от педагога (из учебника и пр. источников), но имеет необходимые для решения задачи знания, понимает путь, по которому нужно идти, чтобы найти решение, и владеет соответствующими умениями (сопоставления, сравнения, анализа и т. п.).

в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Творческие задачи, ориентированные на знаниевый, деятельностный или эмоционально-ценностный компонент содержания. Четкой границы между продуктивными и творческими задачами не существует. Можно сказать, что вторые предполагают творческое мышление и отличаются от первых тем, что заранее ученику неизвестен не только результат (ответ), но и алгоритм его поиска. В связи с этим творческие задачи зачастую носят интегральный, ориентированный на все компоненты содержания характер.

В качестве творческих учебных задач используются проблемы, не имеющие однозначного решения (с открытой структурой), задачи на эвристический поиск на базе наблюдения, эмпирических данных и логического мышления, задачи на речевое оформление в письменном тексте тематических сочинений, эссе и др. Формулировка задачи может предполагать выражение обучающимся собственной точки зрения, определяющейся, во-первых, усвоенными психологическими знаниями, во-вторых, собственным житейским психологическим опытом, в-третьих, субъективными пристрастиями, ценностями, переживаниями студента.

### **Типовые практико-ориентированные задания**

#### **Репродуктивные задания.**

1. Стадии общения как психологической деятельности
2. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне.
3. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
4. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
5. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера.
6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности; понятие о взаимодействии, контакте как основной единице анализа общения.
7. Условия и способы понимания людьми друг друга.
8. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
9. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.
10. Влияние самооценки на содержание и способы общения.

#### **Реконструктивного (продуктивного) уровня задания:**

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»? «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

4. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения



К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:
  - участники конфликта,
  - инцидент,
  - способы поведения в конфликте.
2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.
3. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.
4. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

### **Творческие задания**

1. Два художника, одна вакансия. Вы являетесь менеджером по персоналу в маленьком рекламном агентстве, которое специализируется на проведении рекламных компаний в области охраны здоровья и больничного дела. Вам нужен новый художник-график, и вы остановились на двух высококвалифицированных кандидатах. Оба они участвовали в обширных интервью и предложили отличные портфели идей, и вам хотелось бы, чтобы у агентства хватило денег нанять обоих. Однако в настоящий момент вам нужен только один новый дизайнер, и вы должны сообщить Светлане Кораблевой, что вы не можете принять ее на работу.

Ваша задача – написать С. Кораблевой тактичное письмо, содержащее отказ, вы могли бы послать ей стандартный письменный отказ, который подготовлен у вас для других, менее квалифицированных кандидатов, но поскольку Светлана произвела на вас сильное впечатление, вы решаете написать ей персональный ответ на ее заявку. Объясните ограниченность бюджета вашего агентства и попытайтесь избежать клише, которые часто мелькают в письменных отказах.

2. Очистка воздуха. Вашей обязанностью как инспектора отдела по охране окружающей среды в администрации района является посещение промышленных предприятий для того, чтобы определить, соответствует ли уровень загрязнения дымовыми выбросами минимальным требованиям, принятым в Московской области. Ранним утром этого дня вы сделали анализ образцов, присланных из г. Пушкино с завода Мамонтовский химзавод и обнаружили, что уровень загрязнения воздуха превышает допустимый. В течение всего своего функционирования этот завод отвечал всем требованиям безопасности, и вы считаете, что причиной такого сверхнормативного загрязнения может быть неисправный фильтр.

Ваша задача – составить черновик письма Тимуру Самсиеву, менеджеру завода и сообщить ему о том, что вы обнаружили, а также дать ему возможность исправить положение к следующей неделе. Дайте ему понять, что вы снова возьмете пробы в следующую пятницу, и предложите проверить заводскую систему фильтрации, поскольку вы подозреваете, что именно там находится источник проблемы.

3. Сообщая новости. Как директор по приему в Школе искусств г. Мытищи, вы отвечаете за отбор кандидатов на полную стипендию, предоставляемую школьным талантам. В этом году вы рассмотрели кандидатуры 20 лучших соискателей, претендующих на пять

предоставляемых стипендий, и уже сообщили пяти победителям о получении стипендии по телефону.

Ваше задание – написать письмо для рассылки пятнадцати кандидатам, которые не получили стипендии в этом году. Напишите им, что они оказались среди лучших претендентов школы в этом году, и воодушевите их на то, чтобы они подавали заявки на другие стипендии и гранты.

4. Позаботьтесь о своем здоровье. Вы работаете страховым агентом на территории области; ваша головная штаб-квартира недавно ввела обязательную периодическую проверку крови для вновь обращающихся за страховкой здоровья. Корпорация хотела бы, чтобы все уже ранее застрахованные участники также прошли эти тесты крови, чтобы освежить информацию и привести ее к стандартной форме. С тех пор, как вы начали работать на эту компанию, вы застраховали примерно 250 человек и сейчас хотите поторопить их назначить встречу в вашем офисе, чтобы провести этот короткий, но необходимый тест.

Ваша задача – написать стандартное письмо, которое будет разослано всем застрахованным лицам с сообщением о новой политике в области страхования здоровья. Предложите клиентам связаться с вашим помощником, Жанной Бодровой, чтобы назначить встречу для проведения тестирования в ближайшие два месяца.

5. Во избежание массового недовольства. Представьте себе, что являетесь менеджером Родника, огромного ультрасовременного супермаркета, в котором есть аптека, банк, косметический салон, цветочный магазин и пекарня. Этот магазин расположен в студенческом городке, и поэтому вы нанимаете 120 человек на неполный рабочий день, из которых почти все являются студентами колледжа. В прошлом году, в первый год работы, вы столкнулись с серьезными проблемами с персоналом во время весенних каникул. Некоторые работники, которым вы предоставили недельный отпуск, не вернулись из него в положенный срок. Часть из них позвонила по телефону, находясь вне города, чтобы предупредить об уходе. Другие просто не вернулись. Около 60 % выполнили свои обязательства полностью. Вы решили избежать проблем в этом году, не разрешив никому брать отпуск во время весенних каникул.

Ваша задача – написать письмо, адресованное всем работникам, чтобы довести до них ваше решение.

### **Критерии оценивания результатов выполнения практико-ориентированного задания**

Таблица 12.

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Максимальный уровень	Задание выполнено правильно: выводы аргументированы, основаны на знании материала, владении категориальным аппаратом	3
Средний уровень	Задание выполнено в целом правильно: но допущены ошибки в аргументации, обнаружено поверхностное владение терминологическим аппаратом	2
Минимальный уровень	Задание выполнено с ошибками в формулировке тезисов и аргументации, обнаружено слабое владение терминологическим аппаратом	1
Минимальный уровень не достигнут	Задание не выполнено или выполнено с серьезными ошибками	0

#### **4.2.1. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение**

##### **Темы докладов:**

1. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
2. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.
3. Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
4. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания.

5. Невербальные средства в деловом общении.
6. Личностные факторы успешного делового общения.
7. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
8. Социально-психологические характеристики беседы как формы диалогического взаимодействия, принципы проведения деловой беседы.
9. Этапы организации деловой беседы.
10. Количественная и качественная оценка специфики аудитории.

**Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):**

*Таблица 13.*

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
<i>Максимальный уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией;</li> <li>– содержание выступления даёт полную информацию о теме;</li> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи;</li> <li>– умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу;</li> <li>– высокая степень информативности, компактность слайдов</li> </ul>	<i>3</i>
<i>Средний уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована общая ориентация в материале;</li> <li>– достаточно полная информация о теме;</li> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов;</li> <li>– невысокая степень информативности слайдов;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– недостаточное использование научной литературы</li> </ul>	<i>2</i>
<i>Минимальный уровень</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– научная литература не привлечена</li> </ul>	<i>1</i>
<i>Минимальный уровень не достигнут</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выступление не содержит достаточной информации по теме;</li> <li>– продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи;</li> <li>– неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу.</li> </ul>	<i>0</i>

**4.2.2. Наименование оценочного средства: контрольная работа**

***Примерные темы контрольных работ:***

1. Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации.
2. Характеристики ситуации общения.
3. Понятие социально-психологической компетентности в общении.
4. Компетентность как система знаний, умений и навыков.
5. Компетентность и эффективность.
6. Общительность, и ее основные характеристики
7. Психологические аспекты коммуникативного поведения личности.
8. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
9. Понятие «эффективного общения», и его характеристики
10. Техники активного слушания.
11. Основные принципы коммуникативного взаимодействия.
12. Обратная связь в процессе общения.
13. Успешная коммуникация, ее критерии и характеристики.
14. Эффективное общение в образовательной среде.
15. Активное слушание. Классификация техник активного слушания.

16. Письменные и устные формы делового общения.
17. Виды, сферы и формы делового общения.
18. Деловое общение и потребности общественной практики.
19. Правила коммуникативного этикета.
20. Пространство и время общения, их влияние на коммуникативный контакт.
21. Способы развития деловой компетенции.
22. Способы преодоления, разрешения и предупреждения конфликтов в процессе общения
23. Понятие «языковой компетенции», и ее роль в процессе деловой коммуникации.
24. Типы контакта и контактных взаимодействий, и их характеристики.
25. Правила самоподачи, как эффективное средство регуляции поведения в ситуациях делового общения.
26. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, проксемика и их основные характеристики.
27. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.
28. Понятие коммуникативного барьера.
29. Классификация коммуникативных барьеров по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации.
30. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.

### **Критерии оценивания результатов контрольной работы**

*Таблица 14.*

<b>Балл (интервал баллов)</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии оценивания уровня освоения компетенций*</b>
10	<i>Максимальный уровень (интервал)</i>	<i>Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит 1-2 мелких ошибки; ответы студента правильные, четкие, содержат 1-2 неточности</i>
[6-8]	<i>Средний уровень (интервал)</i>	<i>Контрольная работа содержит одну принципиальную или 3 или более недочетов; ответы студента правильные, но их формулирование затруднено и требует наводящих вопросов от преподавателя</i>
[3-5]	<i>Минимальный уровень (интервал)</i>	<i>Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, неполное раскрытие темы в теоретической части и/или в практической части контрольной работы; ответы студенты формально правильны, но поверхностны, плохо сформулированы, содержат более одной принципиальной ошибки</i>
Менее 3	<i>Минимальный уровень (интервал) не достигнут.</i>	<i>Контрольная работа содержит более одной принципиальной ошибки моделей решения задачи; контрольная работа оформлена не в соответствии с предъявляемыми требованиями; ответы студента путанные, нечеткие, содержат множество ошибок, или ответов нет совсем; несоответствие варианту.</i>

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Представлено в приложении №1.

**Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):**

Доцент кафедры, к. психол. наук, доцент



Лечиева М.И.

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Арсағирјева Т.А.

(подпись)

**Оценочные средства  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
Тренинг профессионального общения**

**Направление подготовки  
44.03.05 - ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
(с двумя профилями подготовки)**

**Профили подготовки «Английский язык» и «Информатика»**

**1. Характеристика оценочной процедуры:**

Форма аттестации – зачет

**2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине: «Тренинг профессионального общения»**

1. Основные стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
2. Индивидуальные проявления коммуникативных способностей.
3. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная.
4. Схемы поведения в межличностном взаимодействии по К. Хорни.
5. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время.
6. Особенности коммуникативного процесса.
7. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации.
8. Способы и приемы передачи обратной связи в процессе общения.
9. Понятие «социальной роли»: виды, функции, характеристики.
10. Принципы коммуникативного взаимодействия, и их характеристика.
11. Понятие «эффективное общение», и его особенности.
12. Понятие социально-психологической компетентности в общении.
13. Эффективные технологии подачи обратной связи.
14. Подготовка к выступлению и создание имиджа.
15. Публичное выступление: основные тактики и приемы.
16. Оценка эффективности публичного выступления.
17. Понятие делового общения. Виды, сферы и формы делового общения
18. Типы собеседников и приемы общения с ними.
19. Основные правила этикета в деловом общении.
20. Основные виды аргументов в деловом общении.
21. Роль обратных связей в передаче информации.
22. Понятие коммуникативного барьера в психологической науке, и его основные характеристики.
23. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.
24. Классификация М.А. Василюка: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры.
25. Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фонатрического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи.
26. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.
27. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.

28. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личные конфликты, несовершенство технических средств.
29. Барьеры восприятия и понимания, и их характеристики.
30. Способы и приемы преодоления барьеров в процессе общения.

## 2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

1. *Теоретический вопрос: Индивидуальные проявления коммуникативных способностей*
2. *Практико-ориентированное задание: Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура*

## 3. Критерии и шкала оценивания устного ответа обучающегося на экзамене (зачете)

**Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30**, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 15

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	Студент способен выделить и дать краткую характеристику основным понятиям таким как коммуникация, основные принципы, стороны, функции общения, коммуникативность, вербальная и невербальная коммуникация, особенности коммуникации в музыкальной деятельности, барьеры коммуникации, манипулятивное общение, тренинг общения. Знает основные задачи и методы психологии общения, проведения тренинга профессионального общения. Может назвать и охарактеризовать основные психологические теории и разделы тренинга профессионального общения. Умеет выражать и обосновывать свою позицию по основным вопросам психологии, психологии общения и тренингу профессионального общения, свободно ведет дискуссии практически по всем темам. Отлично владеет основополагающими терминами и понятиями, связанными с тренингом профессионального общения.	<b>13-15</b>
2.	Студент способен выделить и дать краткую характеристику основным понятиям таким как коммуникация, основные принципы, стороны, функции общения, коммуникативность, вербальная и невербальная коммуникация, особенности коммуникации в музыкальной деятельности, барьеры коммуникации, манипулятивное общение, тренинг общения. Знает основные задачи и методы тренинга профессионального общения. Однако допускает неточности при определении основных понятий и установлении их причинно-следственных связей. Умеет выражать и обосновывать свою позицию по основным вопросам психологии, психологии общения, тренингу профессионального общения. Хорошо владеет основополагающими терминами и понятиями, связанными с психологией общения, тренингом профессионального общения, однако допускает неточности при определении некоторых основополагающих дефиниций.	<b>10-12</b>
3	Студент способен выделить и дать краткую характеристику основным понятиям таким как коммуникация, основные принципы, стороны, функции общения, коммуникативность, вербальная и невербальная коммуникация, особенности коммуникации в музыкальной деятельности, барьеры коммуникации, манипулятивное общение, тренинг общения. Слабо знает основные этапы развития тренинга профессионального общения. Может назвать несколько основных направлений и разделов тренинга профессионального общения. Слабо выражает и обосновывает свою позицию. Хорошо владеет основополагающими терминами и понятиями, связанными с психологией, психологией общения, тренингом профессионального общения, однако допускает неточности при определении некоторых основополагающих дефиниций.	<b>7-9</b>
4.	Студент не способен дать краткую характеристику основным понятиям, таким как коммуникация, основные принципы, стороны, функции общения, коммуникативность, вербальная и невербальная коммуникация, особенности	<b>6 и менее</b>

	коммуникации в музыкальной деятельности, барьеры коммуникации, манипулятивное общение, тренинг общения. Не может назвать основные исторические этапы развития тренинга профессионального общения, методы исследования и диагностики. Не способен выделить основные разделы тренинга профессионального общения, существующие психологические теории. Не умеет выражать и обосновывать свою позицию.	
--	---	--

### Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 16

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

### 4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 17

Код и наименование компетенции и для ОП ВО по ФГОС 3++ индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни освоения компетенций			
	Продвинутый	Базовый	Пороговый	Не освоены компетенции
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	«зачтено»			«не зачтено»
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Демонстрирует глубокие знания в области формируемой компетенции.	Демонстрирует достаточные знания в области формируемой компетенции	Демонстрирует неполные знания в области формируемой компетенции	Не обладает знаниями в области формируемой компетенции
	Демонстрирует на высоком уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на достаточном уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на низком уровне умения в области формируемой компетенции	Отсутствуют умения в области формируемой компетенции
	На высоком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На достаточном уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На низком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	Не владеет навыками в области формируемой компетенции
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	Демонстрирует глубокие знания в области формируемой компетенции.	Демонстрирует достаточные знания в области формируемой компетенции	Демонстрирует неполные знания в области формируемой компетенции	Не обладает знаниями в области формируемой компетенции



историческом, этическом и философском контекстах	Демонстрирует на высоком уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на достаточном уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на низком уровне умения в области формируемой компетенции	Отсутствуют умения в области формируемой компетенции
	На высоком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На достаточном уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На низком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	Не владеет навыками в области формируемой компетенции
ПК-1. Способен успешно взаимодействовать в различных ситуациях педагогического общения	Демонстрирует глубокие знания в области формируемой компетенции.	Демонстрирует достаточные знания в области формируемой компетенции	Демонстрирует неполные знания в области формируемой компетенции	Не обладает знаниями в области формируемой компетенции
	Демонстрирует на высоком уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на достаточном уровне умения в области формируемой компетенции	Демонстрирует на низком уровне умения в области формируемой компетенции	Отсутствуют умения в области формируемой компетенции
	На высоком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На достаточном уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	На низком уровне владеет навыками в области формируемой компетенции	Не владеет навыками в области формируемой компетенции

## 5. Рейтинг-план изучения дисциплины

Таблица 18

I	БАЗОВАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ		
Виды контроля	Контрольные мероприятия	Мин. кол-во баллов на занятиях	Макс. кол-во баллов на занятиях
Текущий контроль № 1	Коммуникативное поведение как деятельность. Принципы коммуникативного взаимодействия. Стратегии успешной коммуникации.	0	10
Текущий контроль № 2	Технология деловой и профессиональной коммуникации.	0	10
Рубежный контроль: контрольная работа №1 (Темы 1-2)		Динамика конфликта	10
Текущий контроль №3	Невербальная коммуникация. Развитие психологической наблюдательности.	0	10
Текущий контроль	Коммуникативные барьеры в общении	0	10

<b>№4</b>			
<b>Рубежный контроль: контрольная работа №2 (Темы 3-4)</b>		0	10
<b>Допуск к промежуточной аттестации</b>		<b>Мин 36</b>	
<b>II</b>	<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ</b>	<b>Мин.</b>	<b>Макс.</b>
<b>1</b>	<b>Поощрительные баллы</b>		<b>0-10</b>
	Подготовка доклада с презентацией по дисциплине	0-1	1
	Посещаемость лекций (100%)	0-2	2
	Участие в работе круглого стола, студенческой конференции	0-2	2
	Соц.-личностный рейтинг	0-3	3
	Участие в общественной, культурно-массовой и спортивной работе	0-2	2
<b>2</b>	<b>Штрафные баллы</b>		<b>0-3</b>
	Пропуск учебных лекций	за пропуск лекции снимается балльная стоимость лекции (2:8=0,25)	0,25 x N (N – количество пропущенных лекций)
	Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №1	минус 5% от максимального балла	- 0,5
	Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №2	минус 5% от максимального балла	- 0,5
<b>III</b>	<b>ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ</b>	<b>0-30</b>	<b>30</b>
<b>Форма итогового контроля:</b>	Зачет (экзамен)	0-30	<b>30</b>
<b>ИТОГО БАЛЛОВ ЗА СЕМЕСТР:</b>		<b>0-100</b>	

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

\_\_\_\_\_ (наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки \_\_\_\_\_

Профили \_\_\_\_\_

(год набора \_\_\_\_\_, форма обучения \_\_\_\_\_)

**на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год**

В рабочую программу дисциплины / модуля вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений