

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Тренинг делового общения

<i>Направление подготовки</i>	<u>Бизнес-информатика</u>
<i>Код</i>	<u>38.03.05</u>
<i>Направленность (профиль)</i>	<u>Информационные системы и технологии в бизнесе</u>
<i>Квалификация выпускника</i>	<u>бакалавр</u>

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Универсальные	Межкультурное взаимодействие	УК-5

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе УК-3.3. Владеет навыками социального взаимодействия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает правила государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации УК-4.2. Умеет логически и аргументировано строить устную и письменную речь на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3. Владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, историческое наследие, социокультурные традиции и основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет взаимодействовать с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции УК-5.3. Владеет навыками оценки событий в социально-историческом, этическом и философском контекстах

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		
	<ul style="list-style-type: none"> - особенности групповой динамики и командообразования; - принципы формирования команды; - кооперативный стиль эффективного достижения поставленных целей. 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и активно участвовать в командном взаимодействии для решения управленческих задач; - работать в команде для анализа определенной проблемы 	<ul style="list-style-type: none"> - современными технологии эффективного взаимодействия с другими исполнителями в организации; - навыками деловых коммуникаций; - приемами ролевого взаимодействия в команде с учетом этики профессиональных отношений
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 	<ul style="list-style-type: none"> - четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; - организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров; - анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении; - навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы управления персоналом; - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде; - навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации;

			- навыками деловых коммуникаций; - приемами эффективного взаимодействия с различными организациями
Код компетенции	УК-5		
	- характеристику тренинга делового общения, его методы и особенности в межкультурной среде; - основные категории и понятия тренинга делового общения в условиях межкультурной коммуникации; - индивидуально-психологические особенности человека, эмоционально-волевой регуляции его поведения, мотивационной сферы, самосознания, познавательных процессов и личностного роста в целом; - основные закономерности протекания тренинга делового общения в различных межкультурных контекстах.	- систематизировать теоретические знания о взаимодействии с людьми в процессе различных видов тренинга делового общения; - анализировать и оценивать собственный личностный рост при выполнении профессиональных задач - давать рефлексивную оценку поведению при тренинговом межличностном взаимодействии; - научно обосновывать собственную позицию при анализе психологических фактов во время тренинга делового общения; - проводить научно-методический анализ формы и содержания тренинга делового общения при решении социально-интеграционных групповых задач	социально-историческим, этическим и философским понятийно-категориальным аппаратом тренинга делового общения; - навыками применения психологических знаний при анализе конкретных ситуаций во время тренинга делового общения; - навыками планирования, организации, контроля и оценки тренинга делового общения в различных социально-культурных контекстах; навыками применения методов тренинга и рефлексии их осуществления.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Психология», «Русский язык и культура речи», «Философия», «Социология».

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать компетенции в профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: проектный, организационно-управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения
	очная форма
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	2/72
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	
Занятия семинарского типа	36
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	35,9

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)			
		Аудиторная работа			Самостоятельная работа
		ЛЗ	ПЗ	ЛабЗ	
1	Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения		8		7,9
2	Тренинг вербальной и невербальной коммуникации		8		8
3	Виды тренинга делового общения		10		10
4	Модели тренинга при различных формах делового общения		10		10
	Итого		36		35,9
	Промежуточная аттестация			0,1	

6.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия

1.	Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения	Понятие тренинга делового общения. Предмет, цели, задачи тренинга в зависимости от протекания различных форм делового общения. Теория проведения тренингов. История и развитие групповых методов. Основные парадигмы и специфика тренингов. Технологии влияния в деловом общении. Тренинговые группы. Этапы развития группы в тренинге. Условия развития профессионального самосознания участника тренинговой группы. Классификация тренингов и организационные особенности.
2.	Тренинг вербальной и невербальной коммуникации	Аудиальный контакт. Умение говорить и слушать. Психология речи и ее воздействия на слушателей, собеседников. Разработка текста. Построение речевого высказывания. Тренинг убеждающего воздействия. Пассивное, активное и рефлексивное слушание. Дискуссионные методы тренинга. Обсуждение, дискуссия, анализ конкретных ситуаций, мозговой штурм (брейнсторминг), круглый стол. Монолог, диалог, полилог. Невербальные особенности профессионального общения. Зрительный контакт. Тактильный контакт. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Дистанция в общении. Проксемика. Ольфакторная среда. Игра как метод тренинговой работы. Разогревающие игры и психотехники (разминки). Виды и задачи разминок. Игры, ориентированные на получение обратной связи. Игры социально-перцептивной направленности. Коммуникативные игры. Психотехники, направленные на помощь в идентификации и решении проблем. Медитации-визуализации. Методы заземления, как средство «скорой помощи».
3.	Виды тренинга делового общения	Психологический тренинг. Групповой тренинг. Тренинг общения. Ролевой тренинг. Тренинг сензитивности. Тренинг партнерского и межличностного общения. Тренинг ассертивности. Тренинг профессиональных навыков. Тренинг командообразования. Тренинг креативности. Тренинг личностного роста
4.	Модели тренинга при различных формах делового общения	Тренинговое моделирование делового общения во время деловой беседы, опроса, интервью, переговоров, совещаний, публичного выступления, презентаций, конфликта, телефонного разговора, самоподачи и построения делового имиджа. Области применения тренингов делового общения.

6.2.2. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Формы и тематика самостоятельной работы
1.	Основные подходы к подготовке и организации	Теория проведения тренингов. История и развитие групповых методов. Основные парадигмы и специфика тренингов.

	тренинга делового общения	Конспектирование Работа со справочными материалами Работа с Интернет-ресурсами Индивидуальные творческие задания Решение тренинговых задач Подготовка презентации
2.	Тренинг вербальной и невербальной коммуникации	Тренинг убеждающего воздействия. Дискуссионные методы тренинга. Игра как метод тренинговой работы. Разогревающие игры и психотехники (разминки). Коммуникативные игры. Реферирование литературы Работа со справочными материалами Работа с Интернет-ресурсами Индивидуальные творческие задания Решение тренинговых задач Подготовка программы тренинга
3.	Виды тренинга делового общения	Ролевой тренинг. Тренинг сензитивности. Тренинг ассертивности. Тренинг командообразования. Тренинг креативности. Тренинг личностного роста Реферирование литературы Работа со справочными материалами Работа с Интернет-ресурсами Индивидуальные творческие задания Решение тренинговых задач Подготовка сценария тренинга
4.	Модели тренинга при различных формах делового общения	Тренинговое моделирование делового общения во время переговоров, совещаний, публичного выступления, презентаций, конфликта, телефонного разговора и построения делового имиджа. Изучение литературы, конспектирование Аннотирование Подготовка эссе Работа со справочными материалами Работа с Интернет-ресурсами Индивидуальные творческие задания Решение тренинговых задач Подготовка презентации

7.Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1	Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
2	Тренинг вербальной и невербальной коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, творческий проект, тестирование.
3	Виды тренинга делового общения	Опрос, исследовательский проект, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
4	Модели тренинга при различных формах делового общения	Опрос, проблемно-аналитическое задание, творческий проект.

7.2 Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля по темам

Тема 1. Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Понятие тренинга делового общения.
2. Предмет, цели, задачи тренинга в зависимости от протекания различных форм делового общения.
3. Теория проведения тренингов.
4. История и развитие групповых методов.
5. Основные парадигмы и специфика тренингов.
6. Технологии влияния в деловом общении.
7. Тренинговые группы.
8. Этапы развития группы в тренинге.
9. Условия развития профессионального самосознания участника тренинговой группы.
10. Классификация тренингов и организационные особенности.

Задания занятию

Подготовка к диспуту

Найти в учебной литературе описание проведения любого тренингового занятия. Сформулировать свою точку зрения на цель данного занятия и сравнить ее с целью, выделенной разработчиками тренинга. Объяснить возникшее расхождение.

Проблемное задание

Подобрать батарею тестов для психодиагностики коммуникативных характеристик членов тренинговой группы, объяснить свой выбор. Провести выбранные методики в группе, обработать их и проинтерпретировать.

Ситуационные задачи

1. Выбрать любую форму коммуникативного поведения человека (например, игровую) и подобрать под нее как можно больше тренинговых заданий.

2. Выбрать любое коммуникативное упражнение и соотнести их с разными способами и формами коммуникативного поведения человека.

Подготовка к дискуссии

На основе решения ситуационных задач провести активное обсуждение в группе на тему «Влияние тренинга на общение»

Исследовательская задача

Вспомните любую ситуацию удачной и неудачной коммуникации или попросите кого-нибудь рассказать (придумать). Разбейтесь на подгруппы по 3-4 человека и составьте вопросы для анализа этих случаев.

Обсуждение

Найдите в тренинговой группе в процессе обсуждения совпадающие вопросы и зафиксируйте их в виде записи. Попытайтесь объяснить на основе выявленных вопросов основные причины неудач коммуникации. Сделайте выводы.

Кейс-стади

Тема: «Прием иностранной делегации»

Цель: закрепление у студентов знаний о деловой культуре в разных странах, прием иностранных делегаций (на региональном материале)

Время – 30-40 минут.

Количество участников – группа студентов (от 15 до 30 человек)

Тип кейса – полевой (основанный на фактах из реальной жизни)

Источники кейса – жизненные ситуации

Последовательность проведения:

1. Студентам ставится задача: составить трехдневный план мероприятий и особенностей расселения, питания, организации встреч с иностранными партнерами.

2. После составления маршрута каждый студент представляет свой вариант перед студенческой группой, отвечает на вопросы собравшихся. Преподаватель-тренер предлагает членам группы обсудить вопрос полноты изложения своего варианта встречи.

3. После обсуждения каждого выступления происходит коллективное обсуждение лучших/худших маршрутов и возможный сценарий развития маршрутов и действия авторов маршрутов.

Форма и вид представления кейса студентами: несколько страниц с текстом, видеопрезентация

Тестирование

«Умеете ли вы контролировать себя?»

Подчеркните «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям. Да/Нет.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае "свалить дурака", чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих. Да/Нет.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер. Да/Нет.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле. Да/Нет.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания. Да/Нет.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному. Да/Нет.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден. Да/Нет.
8. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть. Да/Нет.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу. Да/Нет.
10. Я всегда такой, каким кажусь. Да/Нет.

Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ «да» на все остальные.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

0—3 балла — у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас неудобным в общении по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов — у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов — у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

Тренинговое задание

Тема «Три вопроса»

Оборудование: листы чистой бумаги и ручки.

1 этап.

Участники сидят в общем кругу. Инструкция: «Выберите из круга наиболее интересного для Вас человека. Подумайте, что Вы хотели бы о нем узнать. Напишите для него три вопроса. Постарайтесь, чтобы они были яркими и интересными»

2 этап.

Инструкция: «Есть предположение, что на эти вопросы будет интересно ответить и их авторам. Представьте, ориентируясь на них как на план рассказа.

Обсуждение строится вокруг вопроса: «Изменилась ли атмосфера в группе после выполнения упражнения?»

Тренинговое задание

Тема «Все равно ты – молодец»

Участники сидят в общем кругу. Им дается задание: вспомнить свой самый насущный недостаток. После чего группа получает инструкцию: «Сейчас один из Вас назовет свой недостаток; а сосед справаотреагирует: «Все равно ты - молодец», и затем объяснит в чем достоинство данного качества. (Например: «Я не умею сдерживаться; если меня задевают, сразу расскажу, что о них думаю.» «Все равно ты молодец: не оставляешь внутри себя ничего, что бы могло разьедасть тебя. Сразу выпускаешь пар и, тем самым, избавляешься от обид и раздражения». или «Все равно ты молодец: окружающим с тобой легко, т.к. ты не держишь камня за пазухой».)

Если тебя устроил ответ соседа, поблагодари его, и тогда круг продолжится дальше. Если же осталось неудовлетворение, скажи об этом, чтобы сосед справа и другие участники продолжили искать варианты.»

В обсуждении затрагиваются вопросы самооценки.

Подготовка карт памяти

Тема 2. Тренинг вербальной и невербальной коммуникации

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Умение говорить и слушать.
2. Психология речи и ее воздействия на слушателей, собеседников.
3. Тренинг убеждающего воздействия.
4. Пассивное, активное и рефлексивное слушание.
5. Дискуссионные методы тренинга.
6. Зрительный контакт.
7. Тактильный контакт.

8. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
9. Дистанция в общении.
10. Проксемика.
11. Ольфакторная среда.
12. Игра как метод тренинговой работы.
13. Виды и задачи разминок.
14. Игры, ориентированные на получение обратной связи.
15. Коммуникативные игры.

Задания к занятию

Проблемно-аналитическое задание

Группа разбивается на две части. Сначала подгруппы подбирают упражнения из разных видов тренинга, затем совместно их проигрывают. Затем подгруппа, предложившая упражнение, просит вторую подгруппу соотнести его с соответствующим видом тренинга.

Информационно-исследовательский проект

Тема «Невербальная коммуникация»

При разработке проекта необходимо ответить на вопросы:

1. Как проявляется невербальная коммуникация?
2. Что важнее в общении: вербальная или невербальная коммуникация?
3. При каких условиях одно доминирует над другим?

Подготовка к дискуссии

Тема и вопросы дискуссии совпадают с темой и вопросами информационно-исследовательского проекта.

Комплексное проблемно-аналитическое исследование

Ситуационная задача

Вам нужно дорого продать какую-либо вещь. Какой стиль взаимодействия вы выберете?

Ролевая игра

Обыграть эту ситуацию в парах с разными стилями взаимодействия

Проблемно-аналитическое задание

Соотнести поведение участников в игре с реальными стилями взаимодействия

Тестирование

Провести диагностику стиля взаимодействия по методике Томаса.

Подвести итоги всего исследования.

Подготовка коммуникативного тренинга

1. Подобрать упражнения на развитие вербальной и невербальной коммуникации
2. Предложить способы оценки коммуникативной компетентности собеседника
3. Отработать технику обратной связи (отзеркаливание, подстройки)
4. Использовать прием «Я-высказывания»
5. Разработать сценарий тренингового занятия
6. Провести шеринг занятия

Ситуационная задача

Группе предлагается провести дискуссию по проблемам группы. Выбираются наблюдатели (по одному на каждого участника). Задача – определить роли каждого участника группы по методике Бейлса.

Проблемно-аналитическое задание

Выявить ролевое распределение участников дискуссии и предложить рекомендации по его оптимизации.

Тестирование

«Моя тактика ведения переговоров»

(Выберите ответы «а» или «б»)

1. а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

2. а. Я пытаюсь избежать неприятностей.
б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
б. Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми,
б. Разногласия всегда волнуют меня.
5. а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. а. Всегда следует искать общие точки зрения.
б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.
б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.
б. Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы,
б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. а. Я отстаиваю свою позицию до конца.
б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка ответов

Определите совпадения:

П (противоборство): 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

С (сотрудничество): 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Оцените, что преобладает в вашем собственном поведении (С или П), а также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое (тактика противоборства, конкуренции, конфронтации) или на стремление к совместному решению проблемы (это ориентация на дело, на сотрудничество, кооперацию). Естественно, вторая тактика предпочтительнее

Тренинг активного слушания

1. Тестирование: оценка навыков активного слушания и понимания партнера
2. Упражнения: отработка навыков повторения, перефразирования, интерпретации (ролевая игра «В чем дело?»); отработка техник постановки вопросов («Кто этот человек? малого разговора («Детектив»), вербализации (ролевая игра «Отказ»).

Вопросы:

Что такое коммуникативная компетентность?

Что такое социально-психологический тренинг?

Каковы оптимальные условия развития коммуникативных умений?

Что такое активное слушание?

Какие ошибки обычно совершаются в ходе слушания?

Назовите правила активного слушания

Что такое «перефразирование»?

Тренинговое задание

Тема «Я знаю, что ты знаешь».

Участники делятся на микрогруппы. Каждый из микрогруппы по очереди становится главным участником, высказывающим свои предположения относительно того, что о нем думают остальные. Он обращается к каждому из своей группы со словами: «Таня, я думаю ты считаешь меня...»; «Дима, мне кажется, ты думаешь, что я...». В конце круга группа дает ему обратную связь. В общем кругу обсуждаются вопросы доверия.

Дискуссия

«Кораблекрушение»

Оборудование: копии инструкций, листы бумаги и ручки.

1 этап. Участники сидят в общем кругу. Им дается инструкция:

«Сядьте поудобнее, расслабьтесь. Представьте, что Вы вместе с другими участниками дрейфуете на яхте по океану... Начинается пожар, который уничтожает большую часть яхты и груза. Яхта медленно тонет. Вам в срочном порядке нужно пересечь на спасательный плот и взять часть оставшихся вещей. Предметы, из которых нужно выбрать самое необходимое, перечислены в Вашей инструкции. Ваша задача: за 10 минут проранжировать перечисленные предметы в соответствии с их значением для выживания. На первое место поставьте предмет, самый необходимый с Вашей точки зрения и т. д. Открывайте глаза, и за дело...»

2 этап. Участники разбиваются по микрогруппам. Задача каждой из них: прийти к согласию по поводу классификации предметов. Время работы – 30-40 минут.

Перечень из инструкции:

- секстант;
- зеркало для бритвы;
- канистра с водой;
- противомоскитная сетка;
- коробка с армейским рационом;
- карты океана;
- плавательная подушка;
- канистра нефтегазовой смеси;
- транзисторный радиоприемник;
- репеллент, отпугивающий акул;
- кусок непрозрачного пластика;
- бутылка рома крепостью 80 градусов;
- нейлоновый канат;
- две коробки шоколада;
- рыболовная снасть.

Обсуждаются вопросы: «Какая из групп достигла согласия, какая – нет и почему?»; «Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия?»; «Какая была в группе атмосфера во время обсуждения?»; «Чье мнение оказалось неучтенным, и что они при этом чувствовали?»; «Чье мнение оказалось решающим, и что он теперь чувствует?»

Подготовка логико-структурных схем по данной теме

Тема 3. Виды тренинга делового общения.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Психологический тренинг.
2. Групповой тренинг.
3. Тренинг общения.
4. Ролевой тренинг.
5. Тренинг сензитивности.
6. Тренинг партнерского и межличностного общения.
7. Тренинг ассертивности.
8. Тренинг профессиональных навыков.
9. Тренинг командообразования.
10. Тренинг креативности.
11. Тренинг личностного роста

Задания к занятию

Подготовка эссе

Тема: Как стать психологом-тренером?

Проблемно-аналитическое задание

Провести анализ эссе с точки зрения соответствия своих личностных свойств профессионально важным качествам психолога-тренера.

Подготовка к дискуссии

Подготовить и провести дискуссию по выработке правил поведения и общения в группе.

Ответить на вопросы после дискуссии

1. Какова цель жизни группы?
2. Что делать можно?
3. Что делать нельзя?
4. Каковы будут санкции в отношении нарушителей?
5. Кто будет накладывать санкции от имени группы?

Подвести итоги в письменном виде (свод правил)

Деловая игра

Тема «Поэтапное формирование умственных действий»

Для проведения игры используется подход П.Я. Гальперина. В качестве стимульного материала берется орнамент, который надо воспроизвести по памяти. Группа разбивается на две части: первая вырабатывает свою стратегию запоминания, вторая совершает работу по инструкции. Работа выполняется 20-40 минут в зависимости от сложности орнамента.

Обсуждение (дискуссия)

В конце игры подводятся итоги, при этом необходимо ответить на вопрос «Как организованная деятельность влияет на результаты игры?»

Исследовательское задание

Провести мини-исследование эффективности тренингов креативности и личностного роста.

Провести предварительное тестирование.

Взять по 3-4 упражнения из арсенала тренингов креативности и личностного роста и провести их в двух разных группах.

Провести контрольное тестирование.

Психодиагностическое тестирование

Использование различных тестов и методик для оценки различных видов и уровней способностей (КОТ, КОС, тест Амтхауэра, матрицы Равена и т.д.) до тренинговых упражнений и после.

Обсуждение полученных результатов

Кейс-задача

Описание ситуации:

Вы – психолог, бизнес-тренер. К вам обратилась организация «Меркурий-трейд», в лице сотрудника отдела кадров, с просьбой провести тренинг командообразования. Известно, что тренинг предназначен для менеджеров по продажам продукции компании. Менеджеры по продажам осуществляют продажи в индивидуальном режиме. Последнее время замечена более высокая, чем обычно, текучка кадров.

Задания.

1. Выясните всё, что нужно, чтоб подготовить программу тренинга.
2. Составьте план работы с данной организацией. Обоснуйте свои действия.
3. Составьте список обязательных вопросов для встречи.

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если в плане работы с субъектами ситуации предложены действия и мероприятия, соответствующие поставленной задаче,

при описании планов работы использованы знания из дисциплины «Психологический тренинг», использована научная терминология.

- оценка «не зачтено» описание последующих действий дается «бытовым» языком, планируемые действия и мероприятия фрагментарны и не соответствуют поставленной задаче, студент не может обосновать цель планируемых действий.

Тренинговое задание

Тема «Хвост к хвосту»

1 этап. Все участники стоят в общем кругу. Инструкция: «Сейчас я Вам буду давать команды (например, «Хвост к хвосту!», «Нос к носу!», «Правая рука к левой ноге!»), и Вы, в соответствии с моими словами, должны очень быстро образовать пары, прикоснувшись к напарнику оговоренной частью тела.»

2 этап. Инструкция: «Сейчас мы продолжим игру, но теперь Вы попробуйте изменить свою модель поведения. Те участники, которые занимали активную позицию, подождите, пока Вас выберут; те, кто выбирал только рядом стоящих или знакомых, расширьте свой ареал и т.д. Отследите, как Вы себя чувствуете в новой роли».

Тренинговое задание

Тема «Испорченный телевизор»

Участники сидят в общем кругу. Инструкция: «Сейчас мы с Вами выберем главного участника, который задумает какой-нибудь предмет. После чего все честно закроют глаза. Главный участник дотронется до своего соседа, тот откроет глаза и больше не будет их закрывать до конца игры. Главный участник должен невербальными средствами изобразить ему задуманный предмет, и когда сосед что-нибудь поймет для себя, он дотрагивается до следующего участника... Игра продолжается в полном молчании (смех не возбраняется) и в быстром темпе (чтобы не заскучали последние игроки). По завершении круга все участники, начиная с последнего, рассказывают, что они получили и передали.

Подготовка карт памяти

Тема 4. Модели тренинга при различных формах делового общения

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Тренинговое моделирование делового общения во время деловой беседы, опроса, интервью, переговоров, совещаний, публичного выступления, презентаций, конфликта, телефонного разговора, самоподачи и построения делового имиджа.
2. Эффективность тренинга и способы ее оценки.
3. Области применения тренингов делового общения.

Задания к занятию

Информационный проект

Тема «Тренинговая модель деловой беседы»

При разработке проекта быть готовым ответить на следующие вопросы:

1. Что такое тренинговая модель деловой беседы?
2. Какова ее структура?
3. Можно ли эту модель применить к деловым переговорам?
4. Как определить эффективность этой модели?

Задания к занятию

Подготовка презентации

Тема: «Тренинг навыков публичного выступления»

Проблемно-аналитическое задание

На основании изложенного в информационной части вспомнить из своего опыта случаи публичного выступления в различных ситуациях и ретрорефлексивно определить

основные трудности общения с аудиторией. Составить перечень выявленных трудностей и разработать план тренинговой работы.

Исследовательское задание

Составьте текст рекламы-презентации выбранной вами фирмы (предприятия). С помощью методики САН оцените свое психическое состояние до ролевой игры по презентации фирмы и после. Сравните его с другими членами группы. Вычислите среднее значение всех показателей. Сделайте выводы.

Обсуждение (дискуссия)

Тема «Как улучшить показатели по методике САН для каждого в отдельности и для группы в целом при подготовке и реализации презентации фирмы?»

Информационный проект

Подготовить презентацию с пошаговой инструкцией проведения аутогенной тренировки.

Деловая игра

Изучить методику проведения аутогенной тренировки, подобрать релаксационную музыку и провести тренировку в аудитории.

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Провести самотестирование по методике Майерс-Бригс.

Ситуационная задача

Выступить перед группой с рассказом своей биографии. Членам группы оценить качества человека в соответствии с типологией К. Юнга.

Аналитический этап – сравнить полученные результаты.

Подведение итогов группой – дать выступающему рекомендации по формированию своего имиджа.

Тренинг по темам

1. Проведение презентации.
2. Проведение телефонных переговоров
3. Ведение деловой корреспонденции

Цель занятия: Закрепить у студентов знания по пройденным темам

Порядок проведения:

1 этап. Преподаватель заранее дает студентам задание подготовиться к тренингу по пройденным темам. В день тренинга студентам в начале занятия раздаются вопросы, на которые в течение 30 минут студенты отвечают самостоятельно.

2 этап. Затем ответы собираются, преподаватель в течение 10 минут проверяет их, делая пометки напротив каждого вопроса: «правильно», «неправильно».

3 этап. После проверки листки с ответами снова раздаются студентам, а преподаватель начинает заново повторять вопросы, предоставляя слово для ответа на них студентам, давшим ранее правильный ответ в письменной форме. При этом преподаватель дополняет правильные ответы комментариями, пояснениями. Студенты записывают правильные ответы, исправляя (дополняя) листы с неправильными ответами на вопросы.

4 этап. После *3-го этапа* листки с ответами снова собираются преподавателем, и начинается выборочный устный ответ на вопросы тренинга. Преподаватель выборочно вслух зачитывает 10-15 вопросов, студенты, вслух отвечают на них.

Лучшие студенты (отвечавшие правильно на большее количество вопросов) по итогам всех 4-х этапов получают оценки. Определяются самые лучшие и самые отстающие.

Форма отчетности: Ответы на вопросы в письменной форме.

Кейс-стади

Тема «Конфликты в деловом общении»

Цель: закрепление у студентов знаний о деловой культуре

Время – 30-40 минут.

Количество участников – группа студентов (от 15 до 30 человек)

Тип кейса – полевой (основанный на фактах из реальной жизни)

Источники кейса – жизненные ситуации

Последовательность проведения:

1. Студентам ставится задача предложить свой вариант разрешения производственного конфликта (конфликтные ситуации предлагаются преподавателем)

2. После составления маршрута каждый студент представляет свой вариант перед студенческой группой, отвечает на вопросы собравшихся. Преподаватель-тренер предлагает членам группы обсудить вопрос полноты изложения своего варианта разрешения конфликта.

3. После обсуждения каждого выступления происходит коллективное обсуждение лучших/худших вариантов разрешения конфликтных ситуаций и возможных сценарий.

Форма и вид представления кейса студентами: письменный ответ на вопрос.

Тренинговое задание

Тема «Водоросли»

Участники делятся на микрогруппы по 6-8 человек. Каждая микрогруппа выстраивается плотным кольцом. Один из участников становится внутрь круга, он закрывает глаза, скрещивает на груди руки и, не отрывая ног от пола, отдается на волю рук остальных, которые мягко отталкивают, ловят и передают его друг другу. Через некоторое время этот участник становится рядом с остальными, а его место занимает другой человек.

Инструкция главному игроку: «Чем больше Вы доверитесь чужим рукам, тем меньше они будут ощущать Ваш вес, и тем слаженнее будут их движения, что, в свою очередь, позволит Вам сильнее расслабиться и обрести больше энергии.»

Подготовка логико-структурных схем по данной теме

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «хорошо» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не выполнены никакие требования.

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация):

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко

использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос.

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература:

1. Козлов, В. В. Групповая работа. Стратегия и методы исследования : методическое пособие / В. В. Козлов. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 70 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/18324.html>

2. Латов, Н. А. Этикет поведения делового человека : учебное пособие / Н. А. Латов. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2008. — 209 с. — ISBN 978-5-209-03018-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/11435.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Тренинг командообразования и групповой работы : учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, Д. З. Музашвили [и др.] ; под редакцией Е. В. Камневой. — Москва : Прометей, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-00172-239-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125638.html>

2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81799.html>

3. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — Москва : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — ISBN 5-476-003-476. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1129.html>

4. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. Ш. Лунь. — Комсомольск-на-Амуре : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2009. — 97 с. — ISBN 978-5-85094-339-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/22251.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование». <http://www.edu.ru/>
2. Всемирная история. <http://historic.ru/>
3. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
4. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru/>
5. «Флогистон: психология из первых рук...» <http://flogiston.ru/>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекционных занятий, практических занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра необходимо подготовить рефераты с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение различных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

- Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
- Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
- Время непосредственно перед экзаменом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене (зачете) высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

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

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекционные занятия (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация) и практические занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - диспуты, решение ситуационных задач, ролевые игры и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения – проектор, ноутбук, проекционный экран, колонки для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- практические занятия;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа с учебной литературой;
- подготовка и обсуждение презентаций.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- *тренинговые упражнения*
- *анализ проблемных-аналитических заданий,*
- *решение ситуационных задач;*
- *ролевая игра;*
- *творческие задания;*
- *сообщения с анализом;*
- *дискуссия.*

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Тренинг делового общения

<i>Направление подготовки</i>	Бизнес-информатика
<i>Код</i>	38.03.05
<i>Направленность (профиль)</i>	Информационные системы и технологии в бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Универсальные	Межкультурное взаимодействие	УК-5

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе УК-3.3. Владеет навыками социального взаимодействия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает правила государственного языка Российской Федерации и иностранного(ых) языка(ов) и основы деловой коммуникации УК-4.2. Умеет логически и аргументировано строить устную и письменную речь на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3. Владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, историческое наследие, социокультурные традиции и основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет взаимодействовать с людьми с учетом социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции УК-5.3. Владеет навыками оценки событий в социально-историческом, этическом и философском контекстах

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		
	<ul style="list-style-type: none"> - особенности групповой динамики и командообразования; - принципы формирования команды; - кооперативный стиль эффективного достижения поставленных целей. 	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и активно участвовать в командном взаимодействии для решения управленческих задач; - работать в команде для анализа определенной проблемы 	<ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями эффективного взаимодействия с другими исполнителями в организации; - навыками деловых коммуникаций; - приемами ролевого взаимодействия в команде с учетом этики профессиональных отношений
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - специфику межличностной, групповой и организационной коммуникации, закономерности межличностных и групповых коммуникаций; - способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций 	<ul style="list-style-type: none"> - четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; - организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров; - анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками выражения своих мыслей и мнения в деловом общении; - навыками обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы управления персоналом; - навыками представления результатов своей работы для других специалистов, отстаивания своей позиции в профессиональной среде;

		- адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения	- навыками организации и осуществления межличностной, групповой и организационной коммуникации; - навыками деловых коммуникаций; - приемами эффективного взаимодействия с различными организациями
Код компетенции	УК-5		
	- характеристику тренинга делового общения, его методы и особенности в межкультурной среде; - основные категории и понятия тренинга делового общения в условиях межкультурной коммуникации; - индивидуально-психологические особенности человека, эмоционально-волевой регуляции его поведения, мотивационной сферы, самосознания, познавательных процессов и личностного роста в целом; - основные закономерности протекания тренинга делового общения в различных межкультурных контекстах.	- систематизировать теоретические знания о взаимодействии с людьми в процессе различных видов тренинга делового общения; - анализировать и оценивать собственный личностный рост при выполнении профессиональных задач - давать рефлексивную оценку поведению при тренинговом межличностном взаимодействии; - научно обосновывать собственную позицию при анализе психологических фактов во время тренинга делового общения; - проводить научно-методический анализ формы и содержания тренинга делового	социально-историческим, этическим и философским понятийно-категориальным аппаратом тренинга делового общения; - навыками применения психологических знаний при анализе конкретных ситуаций во время тренинга делового общения; - навыками планирования, организации, контроля и оценки тренинга делового общения в различных социально-культурных контекстах; - навыками применения методов тренинга и рефлексии их осуществления.

		общения при решении социально-интеграционных групповых задач	
--	--	--	--

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности.

		<ul style="list-style-type: none"> - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/НЕЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тесты

1. Ю.Н.Емельянов предлагает условно объединить в три основных блока:
 - а) дискуссионный, спортивный, сенситивный тренинг
 - б) дискуссионный, игровой, сенситивный тренинг
 - в) дискуссионный, игровой, спортивный тренинг

г) спортивный, игровой, сенситивный тренинг

2. Систематическая тренировка или совершенствование определенных навыков и поведения участников называется:

- а) психодрамой
- б) группой встреч
- в) гештальт-психотерапией
- г) тренинг-группой

3. Что называется шерингом?

- а) разминка
- б) пауза для осознания собственных эмоций
- в) сложный процесс обучения
- г) Ни одно понятие из перечисленных

4. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:

- а) ореола
- б) последовательности
- в) инерционности
- г) стереотипизации

5. Основные качества манипулятора...

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

6. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической
- г) тактической

7. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) все ответы верны
- г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

8. Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а) светское
- б) ролевое
- в) деловое
- г) примитивное

9. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

10. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а) аттракция
- б) аффилиация
- в) гипноз
- г) внушение

11. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем.

Это эффект ...

- а) края
- б) первичности
- в) ореола
- г) бумеранга

12. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

13. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект...

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

14. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

- а) стереотипизация
- б) абстракция
- в) проецирование
- г) агглютинация

15. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) покровительственном отношении к человеку

г) обыгрывании ситуации

16. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность
- г) копирование

17. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) все ответы верны
- в) «помогающее поведение»
- г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

18. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека
- г) поиск компромисса

19. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии
- г) сегрегации

20. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические
- г) этнические

21. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- с) ролевым
- г) бюрократическим

22. Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность
- г) осмысленность

23. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

24. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия
- г) перенос

25. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

27. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

28. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) трансакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

29. Тренинги сензитивности вырабатывают у человека в первую очередь:

- а) креативность
- б) уверенность
- в) чувствительность
- г) все ответы неверны

30. Техника отзеркаливания процедурно идентична методу:

- а) отражения

- б) подстройки
- в) адаптации
- г) повторения

Примерный список вопросов для промежуточной аттестации

1. Понятие тренинга ДО.
2. Функции психогимнастических упражнений и область их использования в тренинге ДО.
3. Основные этапы развития группы.
4. Классификация ролей в группе.
5. Правила отбора участников в группу тренинга.
6. Роль этических норм в деятельности ведущего группы.
7. Основные этические нормы, регулирующие деятельность тренера.
8. Правила использования видеозаписей в тренинге.
9. Ключевые роли тренера.
10. Стили руководства группой и их влияние на групповую динамику.
11. Требования к личности ведущего группы.
12. Содержание понятия «обратная связь». Правила использования обратной связи в группе.
13. Основные этапы организации групповой работы.
14. Основные этапы истории тренинговой работы.
15. Краткая характеристика важнейших направлений развития групповых методов.
16. Гуманистическое направление развития тренингов ДО.
17. Групповой процесс в гештальт-терапии.
18. Психодрама как метод групповой работы.
19. Особенности проведения бихевиорально-ориентированных групп.
20. Окно Джогарри как модель развития самопознания участников в группе тренинга.
21. Правила организации и проведения групповой дискуссии.
22. Балинтовские группы. История их возникновения. Цель и задачи Балинтовских групп.
23. Домашняя работа как метод развития рефлексии участников тренинга.
24. Организация процедуры знакомства участников.
25. Организация завершения групповой работы.
26. Правила групповой работы.
27. Классификация основных типов групп.
28. Правила организации и проведения обучающих групп.
29. Правила организации и проведения рабочих групп.
30. Правила организации и проведения консультационных групп.
31. Правила организации и проведения психотерапевтических групп.
32. Соотношение понятий «содержание» и «процесс» в рамках тренинга ДО.
33. Активное слушание как метод ведения группы. Стадии активного слушания.
34. Обсуждение (шеринг) как метод ведения группы.
35. Сопереживание как метод ведения группы.
36. Использование вопросов в управлении групповым процессом. Типы вопросов.
37. Цели и задачи тренинга ДО.
38. Основные модели тренинга ДО.
39. Ролевые игры как важнейший тренинговый метод.
40. Основные правила разработки сценария тренинга.
41. Специфика работы тренера на различных стадиях группового процесса.
42. Принципы отбора участников в группу тренинга ДО.
43. Техники управления конфликтными ситуациями в группе.

Решение ситуационных задач

1. Выбрать любую форму коммуникативного поведения человека (например, игровую) и подобрать под нее как можно больше тренинговых заданий.

2. Выбрать любое коммуникативное упражнение и соотнести их с разными способами и формами коммуникативного поведения человека.

На основе решения ситуационных задач провести активное обсуждение в группе на тему «Влияние тренинга на общение»

3. В средней группе детского сада Вадик часто обижал других детей, отбирал игрушки. Дети перестали играть с ним. Вадик ходил от одной группы детей к другой группе, но никто с ним не играл. Наконец он не выдержал и сказал, что больше не будет так делать. Поведение мальчика, действительно, стало меняться.

Задание: Охарактеризуйте коммуникативную, эмоциональную и поведенческую стороны общения Вадика.

4. Выступить перед группой с рассказом своей биографии. Членам группы оценить качества человека в соответствии с типологией К. Юнга.

Аналитический этап – сравнить полученные результаты.

Подведение итогов группой – дать выступающему рекомендации по формированию своего имиджа.

5. Сергей Петрович является руководителем художественной студии для детей и подростков. Он считает, что все правила этикета сводятся к простоте, естественности и терпимости, а общение должно приносить радость. Поэтому, находясь на занятии и видя, как дети пытаются манипулировать друг другом ради достижения собственных интересов, он трудом сдерживает отрицательные эмоции.

Задание:

Эмоциональная реакция, связанная с чувством сильного возмущения или негодования, называется.....:

- 1) гневом
- 2) апатией
- 3) стеснительностью
- 4) вдохновением

Навыком, необходимыми для успешного проведения занятия, является:

- 1) уважение
- 2) напряженность
- 3) педантичность
- 4) ревность

Способность постижения эмоциональных состояний другого человека через сопереживание называется (эмпатией).

Проблемно-аналитическое задание

Проанализируйте теории личностного развития (3 на выбор) с точки зрения сильных и слабых сторон (задание выполняется в минигруппах по 4 человека). Результаты представьте в

любом возможном виде. Основные критерии оценки результата: доступность (простота понимания), наглядность, структурность.

Соотнести личностный рост любого человека со всеми изученными теориями (ответ обосновать).

Подготовка эссе

Тема: «Как фасилитировать личностный рост: через рефлекссию или личностный потенциал?»

Аналитическое задание

Провести анализ эссе с точки зрения психологических признаков возраста.

Итоговый исследовательский проект

Подготовить проект тренинга делового общения членов учебной группы на основе выполненных заданий по темам.

План:

1. Подобрать упражнения на развитие личностных качеств.
2. Предложить способы их оценки.
3. Отработать технику отзеркаливания коммуникативного поведения собеседника.
4. Использовать прием обратной связи.
5. Разработать сценарий тренингового занятия.
6. Провести шеринг занятия.

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

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированной оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов

тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания, обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.