

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

и.о. декана факультета социально-  
культурного сервиса и туризма,  
к.э.н., доцент Иволга А.Г.



«25» мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ФТД.04 Практикум «Школа общения»**

---

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.03 – Гостиничное дело**

---

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов**

---

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) «Практикум «Школа общения» - обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями учащихся через усвоение ими общих основ общения и коммуникации, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и профессиональной деятельности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК- 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знания: Особенности ведения деловых бесед в устной и письменной формах на государственном языке
		Умения: Ведения деловых переговоров в устной и письменной формах на государственном языке
		Навыки: анализа и оценки социокультурных традиций различных социальных групп, социальных явлений и использование этих знаний при проведении переговоров в устной и письменной формах на государственном языке

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практикум «Школа общения» является факультативной дисциплиной программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 4 семестре;
- для студентов очной формы обучения на 2 курсе;

Для освоения дисциплины «Практикум «Школа общения» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Философия», «Русский язык и культура речи».

Освоение дисциплины «Практикум «Школа общения» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Преддипломная практика;
- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

## 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Практикум «Школа общения» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.



№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной оценки	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Общение – основа человеческого бытия	8		2		4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
2	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	8		4		4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	8		4		4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной оценки	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетений
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
	Контрольная точка № 1	4		2		2	проведение контрольной работы	контрольная работа	УК-4.1
5	Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
6	Конфликты в общении	8		2		2	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-4.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной оценки	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетений
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
7	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
8	Этика и культура общения	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
	Контрольная точка № 2	4		2		2	проведение контрольной работы	контрольная работа	УК-4.1
	<b>Промежуточная аттестация</b>	4				<b>4</b>	проведение зачета	зачет	УК-4.1
	<b>Итого</b>	<b>36</b>		<b>18</b>		<b>18</b>			

**Заочная форма обучения**

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Результаты достижения индикаторов
			Семинарские занятия			

		<b>Всего</b>	<b>Лекции</b>	<b>Практические</b>	<b>Лабораторные</b>	<b>Самостоятельная работа</b>			
1	Общение – основа человеческого бытия	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
2	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	2				2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	2				2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной оценки	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	4		2		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
5	Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	4		-		2	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
6	Конфликты в общении	2				2	проведение собеседования, написание реферата, решение кейс-задач	собеседование, реферат, кейс-задача	УК-4.1



№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной оценки	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
7	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	4				4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
8	Этика и культура общения	4				4	проведение собеседования, написание реферата, выполнение творческого задания	собеседование, реферат, творческое задание	УК-4.1
	Контрольная точка по всем темам дисциплины	4		-		4	проведение контрольной работы	контрольная работа	УК-4.1
	<b>Промежуточная аттестация</b>	2				2	проведение контрольной работы	контрольная работа	УК-4.1
		2				2	проведение зачета	зачет	УК-4.1
	<b>Итого</b>	<b>36</b>		<b>4</b>		<b>28</b>			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\* - не предусмотрен

**5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

**Очная форма обучения**

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях	
		очная форма	
		прак	лаб
Общение – основа человеческого бытия	Практическое занятие. Общение – основа человеческого бытия	2/0/-	-
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	2/2-	-
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	2/2/-	-
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	2/2/-	-
Контрольная точка 1	Контрольная работа № 1		-
Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	Практическое занятие. Особенности общения в профессиональной и деловой сфере (выполнение творческого задания)	2/2/-	-
Конфликты в общении	Практическое занятие. Конфликты в общении (решение кейс-задач)	2/2/-	-
Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Практическое занятие. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	2/2/-	-
Этика и культура общения	Практическое занятие. Этика и культура общения	2/0/-	-
Контрольная точка 2	Контрольная работа № 2	1	-

<b>Итого</b>		<b>18/12</b>	
--------------	--	--------------	--

### Заочная форма обучения

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях	
		очная форма	
		прак	лаб
Общение – основа человеческого бытия	Практическое занятие. Общение – основа человеческого бытия	2/0	-
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	-	-
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	-	-
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Практическое занятие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	-	-
Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	Практическое занятие. Особенности общения в профессиональной и деловой сфере <i>(выполнение творческого задания)</i>	2/2	-
Конфликты в общении	Практическое занятие. Конфликты в общении	-	-
Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Практическое занятие. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	-	-
Этика и культура общения	Практическое занятие. Этика и культура общения	-	-
Контрольная точка по всем темам дисциплины	Выполнение контрольной работы	-	-
<b>Итого</b>		<b>4/2</b>	<b>-</b>

\*Интерактивные формы проведения занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся в соответствии с Положением об интерактивных формах обучения в ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ.

**5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом - не предусмотрен.**

#### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к собеседованиям, коллоквиумам	6	-	14	-
Подготовка к тестированию	6	-	14	-
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	6	-	-	6
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	4
Подготовка к зачету	-	4	-	2
<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>12</b>

#### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Практикум «Школа общения» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Практикум «Школа общения»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Практикум «Школа общения»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Практикум «Школа общения»
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Общение – основа человеческого бытия	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
2	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
5	Особенности общения в профессиональной и деловой сфере	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7

6	Конфликты в общении	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
7	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7
8	Этика и культура общения	1,2,3	1,2,3,4,5,6,7	1,2,3,4,5,6,7

**7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Практикум «Школа общения»**

**7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Русский язык и культура речи		+						
	Технологии переговоров в сфере услуг					+			
	Преддипломная практика								+
	<b>Практикум «Школа общения»</b>				+				
	Профессиональная этика и этикет		+						
	Организационно-управленческая практика			+					
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								+

**Заочная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс			
		1	2	3	4
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Русский язык и культура речи	+			
	Технологии переговоров в сфере услуг		+		
	Преддипломная практика				+
	<b>Практикум «Школа общения»</b>		+		
	Профессиональная этика и этикет	+			

	Организационно-управленческая практика			+	
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы				+

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум «Школа общения» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Практикум «Школа общения» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка № 1 по темам 1-4	30
2.	Контрольная точка № 2 по темам 5-8	30
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Для студентов **заочной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки. –В процессе освоения дисциплины студентами, обучающимися **по заочной форме**, в качестве самостоятельной подготовки, предусмотрено выполнение контрольной работы.

Контрольная работа разработана в 10 вариантах. Вариант назначается студенту в соответствии с Фамилией.

Целью контрольной работы является оценка самостоятельного освоения материала студентами-заочниками.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка по всем темам дисциплины	20
2.	Контрольная работа	40
<i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Практикум «Школа общения» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

**7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Практикум «Школа общения»**

### **Вопросы для собеседования**

#### **ТЕМА 1. Общение – основа человеческого бытия**

1. Предмет, объект дисциплины «Практикум «Школа общения»
2. Теоретические и прикладные задачи дисциплины.
3. Общение в системе общественных отношений. Социальная роль.
4. Классификация общения.
5. Виды, функции общения.
6. Структура и средства общения.
7. Единство общения и деятельности.

#### **ТЕМА 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

1. Понятие социальной перцепции.
2. Функции социальной перцепции.
3. Основные механизмы и эффекты восприятия человека человеком.
4. Межличностная аттракция как продукт социальной перцепции и ее эмоциональный регулятор. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
5. Психологические механизмы восприятия.

6. Влияние имиджа на восприятие человека. Имидж как детерминанта межличностной аттракции, техника создания собственного имиджа.

### **ТЕМА 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
4. Взаимодействие как организация совместной деятельности

### **ТЕМА 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. Основные элементы коммуникации.
2. Вербальная коммуникация.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Невербальная коммуникация.
5. Методы развития коммуникативных способностей.
6. Виды, правила и техники слушания.
7. Манипуляции в общении.
8. Толерантность как средство повышения эффективности общения

### **ТЕМА 5. Особенности общения в профессиональной и деловой сфере**

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе в бизнесе, общении.
2. Типология темперамента и акцентуация характера.
3. Характеристика психосоциотипов. Психологическое направление в социологии: психология народов, психология масс, психология межличностного общения.
4. Стиль руководства.
5. Классическая типология Курта Левина: авторитарный, демографический и нейтральный стиль управления.
6. Выбор оптимально стиля руководства – ситуационный подход.
7. Психологические проблемы руководства.

### **ТЕМА 6. Конфликты в общении**

1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
2. Типология конфликта.
3. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения (несовпадение рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенность к конфликтам).
4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации: сетка Томаса – Килменна, стиль конкуренции или соперничества, стиль сотрудничества, стиль компромисса, стиль приспособления.
5. Картография конфликта.
6. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
7. Правила поведения в условиях конфликта.
8. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

### **ТЕМА 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
2. Гнев и агрессия.
3. Правила поведения в конфликтах.
4. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
5. Способы саморегуляции негативных эмоциональных реакций.

### **ТЕМА 8. Этика и культура общения**

1. Специфика межличностного общения и этика делового общения.
2. Этика межличностного общения и общественно-экономический строй общества.
3. Современные взгляды на место этики в межличностном общении.



4. Общие этические принципы и характер межличностного общения, этика межличностного общения «сверху - вниз», «снизу - вверх» и «по горизонтали».
5. Повышение уровня межличностного общения.
6. Средства и способы повышения уровня этичности межличностного общения.

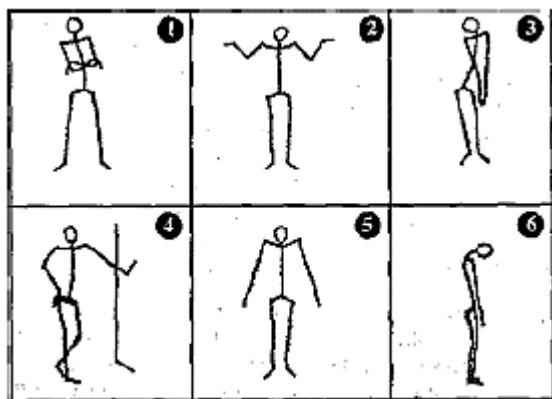
### **Примерная тематика рефератов**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
3. Особенности национального этикета деловых отношений: страны Европы.
4. Особенности национального этикета деловых отношений: страны Азии.
5. Особенности национального этикета деловых отношений: США
6. Критика в деловом общении. Критицизм и позитивная критика.
7. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.
8. Имидж делового человека: алгоритм формирования.
9. Имидж организации во внешней среде как результат грамотной коммуникативной политики.
10. Социальные сети как инструмент внешних коммуникаций организации.
11. Манипуляции в деловом общении: понятие, виды, способы преодоления.
12. Ложь и неискренность в деловом общении.
13. Ораторский «страх» и пути его преодоления.
14. Коммуникабельность. Типы коммуникабельности людей.
15. Особенности деловой коммуникации по телефону.
16. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
17. Слагаемые эффективности речи делового человека.
18. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
19. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.
20. Установка и ее роль в общении.
21. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий
22. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.
23. Формальное и неформальное межличностное общение.
24. Глобализация и коммуникационная среда.
25. Культурно-историческая концепция в отечественной психологии (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев).
26. Роль труда в формировании психики человека. Роль коммуникации и познания в регуляции поведения высших животных и человека.
27. Массовое и индивидуальное сознание. Проблема происхождения индивидуального сознания в работах Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева.
28. Структура деятельности человека. Понятие действия и операции. Внешние и внутренние, умственные действия.
29. Понятие бессознательного. История формирования представления о бессознательном.
30. Виды деятельности. Игра, учение и труд как основные виды деятельности.

### **ПРИМЕР ТВОРЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ**

**Задание 1. Определите, какому состоянию человека, какому отношению к другому человеку соответствуют эти позы.**

1. Определить, что означает та или иная позиция путём нахождения соответствия.
2. Среди предложенных вариантов поз определить те, которые способствуют эффективности общения и те, которые препятствуют конструктивному взаимодействию.
3. Выбранные ответы прокомментировать.



**Задание 2. Анализ принципов и норм деловых отношений в организации. Проанализируйте предложенные «советы», постарайтесь выявить этические нарушения в каждом из них.**

1. Давая указания подчиненному, используйте настолько обтекаемые термины, чтобы он даже приблизительно не мог определить, чего вы хотите...

2. Давайте указания как сами собой разумеющиеся и как если бы вы не сомневались, что они понятны любому человеку с минимальным интеллектом. Критикуйте его таким образом, чтобы он не понял, что нужно сделать для исправления допущенных ошибок.

3 Демонстрируйте очевидные усилия сдерживать свое раздражение, если он все еще не понимает, что вы имеете в виду. На этот раз инструктируйте его так медленно и подробно, используя самые простые слова, чтобы подчиненный понял, что вы не считаете его слишком сообразительным. Продолжайте давать ему подобные объяснения и по другим поводам, даже если он уверяет вас, что все понимает.

**Задание 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!».

**Задание 4.Вспомните психометрические типы деловых партнеров и заполните следующую таблицу:**

Название психотипа	Краткие правила делового общения с психотипом	Перечень возможных конфликтных ситуаций в деловом общении с психотипом

**ПРИМЕР КЕЙС-ЗАДАЧ**

**Кейс 1.**

В травматологическом отделении работало 8 хирургов и заведующий отделением. Коллектив работал вместе уже много лет и был очень дружным. Ежемесячно коллектив самостоятельно определял график дежурств врачей, заведующий лишь подписывал его. При этом равномерно распределялись дежурства в праздничные и выходные дни, которые оплачивались значительно дороже, и дежурства в будни, которые оплачивались меньше. Порядок выбора дней дежурства традиционно определялся стажем работы, т.е. врачи, имеющий большой стаж работы, заполняли график первыми и так, как это им было удобно. В этом проявлялось уважительное отношение к

старшим сотрудникам. В целом работа в отделении строилась на принципах взаимной ответственности и взаимопомощи.

Однажды в этот сложившийся коллектив пришел молодой хирург. Он не имел достаточного практического опыта и поэтому коллектив его обучал всему и помогал, когда в этом была необходимость, без всякого вмешательства заведующего. Когда молодой врач приобрел некоторый опыт, заведующий разрешил включить его в очередной график дежурств, который был уже практически заполнен. Однако молодого врача не устроили оставшиеся свободными дни дежурств. Тогда он поставил дни дежурств по собственному усмотрению. При этом он либо вычеркнул из графика, либо переставил ранее «занятые» другими врачами дежурства. С этим новым графиком, никого не предупредив, он пошел к заведующему и утвердил его как окончательный вариант. На возмущение коллег этим поступком, он продемонстрировал подпись заведующего и отказался что-либо обсуждать. Заведующий поддержал молодого врача, сказав, что график уже утвержден и ничего менять он не собирается.

Отношение коллектива к молодому врачу резко изменилось. Вместо доброжелательного, приветливого отношения, появилось сухое, формальное. Его уже не спрашивали «Как дела?», «Справляешься?», «Нужна ли помощь?». Мало того, перестали с ним обсуждать личные темы, не звали на дни рождения и другие мероприятия вне рабочего времени.

Так продолжалось какое-то время. Молодой врач из-за всех сил старался не делать профессиональных ошибок, но в связи с отсутствием у него опыта, они время от времени появлялись. Если ранее коллектив более опытных врачей помогал ему избежать ошибок или своевременно их исправить, то теперь этого не было. Более того, на ежедневных утренних рапортах при обсуждении историй болезни пациентов эти ошибки всячески выпячивались.

В ответ на это заведующий критиковал коллектив за недружелюбное отношение к новичку. Он издал распоряжение, согласно которому ответственность за совершенные врачебные ошибки будет налагаться на «старших» по врачебной бригаде. После этого распоряжения многие врачи отказались дежурить вместе с молодым врачом. Ему настоятельно советовали дежурить со своим «покровителем».

#### **Вопросы:**

- 1. Есть ли в данной ситуации конфликт? Любой ответ – ДА или НЕТ четко объясните!**
- 2. Что стало причиной конфликта? Ответ четко аргументируйте!**
- 3. Можно ли было избежать описанной ситуации? Ответ четко аргументируйте!**

**Опишите, как бы Вы действовали на месте молодого врача?**

- 4. Предложите несколько сценариев завершения конфликта.**

**5. На какие факты, события в коллективе должен был бы обратить внимание заведующий отделением? Что должен был бы сделать заведующий отделением, чтобы пресечь такую ситуацию?**

#### **Кейс 2.**

##### **1. Задание 4. Прочитайте отрывок из произведения Дж. Филдинга.**

После неудавшегося визита к психотерапевту Джесс сама не заметила, как оказалась в обувном магазине.

— Не могу ли я вам помочь?

— Спасибо, я просто смотрю, что у вас есть.

Что это ей взбрело в голову, рассуждала про себя Джесс, рассматривая зеленые замшевые сапожки без каблучков фирмы «Бруно Магли». Чтoе толкнуло зайти в этот магазин? Ей только и не хватало, что купить еще пару сапог.

— Если вы мне объясните, какого фасона туфли вы ищете... — Продавщица проявила настойчивую любезность.

— В общем-то я пока что и сама не знаю, — ответила Джесс продавщице, приземистой женщине среднего возраста, в слезшем набок парике.

Джесс взяла в руки легкие желтые мокасины, повертела их. Обувь, конечно, не снимает житейские проблемы, подумала она, поглаживая мягкую замшу. Но, может быть, такая психотерапия ей подойдет больше.

К тому же они дешевле, чем в других местах, решила она, разглядывая ценник, приклеенный к подошве. Девяносто девять долларов...

Она подошла к другому столу, заставленному выходной обувью, проводя пальцами по носочкам ряда черных ... туфель на высоких каблукках.

Существовала только одна проблема, которая ее занимала. Что касается беспокойства, то это верно, признала Джесс, беря блестящую черную туфлю и сжимая носок так сильно, что кожа начала трескаться. Но не вина. Из-за чего ей, собственно, чувствовать себя виноватой? Она начала стучать острым концом каблука по ладони.

— Эй, поосторожнее! — раздался чей-то голос у нее за спиной. Протянутая рука остановила ее. — Это же туфля, а не молоток.

Джесс устала сначала на свою поцарапанную ладонь, затем на помятую туфлю в другой руке, потом подняла глаза на мужчину... Он слегка притронулся к ее руке. Табличка, приколотая к темно-синему спортивному пиджаку, сообщала, что это Адам Стон.

— Простите, — произнесла она. — Я, конечно, заплачу за них.

— Я не беспокоюсь о туфлях, — возразил он, мягко беря из ее руки туфлю и ставя ее опять на стол.

Джесс наблюдала, как туфля закачалась, а потом свалилась набок, как будто ее кто-то подстрелил.

— Но я испортила ее.

— Вы не сделали ничего такого, чего нельзя было бы исправить хорошей гуталиновой чисткой и посадкой на колодку. А как ваша рука?

— Ничего, пройдет.

— Хотите воды?

Джесс покачала головой.

— А конфетку?

Джесс улыбнулась.

— Спасибо, не надо.

— А если пошутить?

— Неужели я выгляжу так ужасно?

— Вы выглядите, как человек, которого может приободрить веселая шутка.

Она кивнула.

— Вы правы. Валяйте.

— Детскую или немножко сальную?

Джесс рассмеялась.

— Что за вопрос? Как выйдет.

— Значит, слегка сальную, — и он рассказал пошлый анекдот.

Джесс невольно громко рассмеялась.

— Так-то лучше. А теперь хотите, я продам вам пару туфель?

Джесс еще сильнее закатилась смехом.

— На этот раз я говорил серьезно. Смешная часть закончилась.

— Простите. Вы так же хорошо продаете обувь, как рассказываете анекдоты?

— Можете проверить.

— Мне пригодились бы зимние сапожки, — сказала она, — Не знаю пока, какого фасона. Мне бы не хотелось тратить кучу денег на кожаную обувь, которая быстро развалится от снега и соли.

— Тогда не покупайте кожаные.

— Но мне нравятся стильные вещи. И приятно, когда ноги в тепле.

— Эта дама любит стиль и тепло. Думаю, что у меня есть для вас как раз то, что вы ищете.

— Правда?

— Я никогда не обманываю покупателей.

— Возможно.

Он улыбнулся.

— Вижу, что в душе вы немножко циник. Тогда разрешите, попробуем вот эти. Эти из винила, на мягкой подкладке из ворса, водонепроницаемые зимние сапожки, которые не требуют абсолютно никакого ухода.

Они стильные, теплые, с гарантией... — он протянул сапог Джесс.

— Но они и очень дорогие, — воскликнула Джесс, удивленная ценой на наклейке — двести

долларов. — За такую цену можно купить сапожки из настоящей кожи.

—Но вы же не хотите из настоящей кожи. Их надо чистить гуталином или спреем, за ними надо ухаживать. Настоящая кожа протекает, на ней остаются пятна, возникает многое другое, чего вам хотелось бы избежать.

А эти сапоги вы носите и ни о чем не думаете. Им нет износа.

—Вы действительно такой же хороший продавец, как и рассказчик анекдотов, — заметила Джесс.

—Вы хотите сказать, что не против примерить их?

—Размер восемь с половиной.

—Сию минуту.

Джесс наблюдала, как Адам Стон скрылся за дверью в задней части магазина. Она перехватила обиженный взгляд продавщицы средних лет с плохо подогнанным париком... Знаю, подумала она, я поддаюсь на уговоры, меня легко к чему-то склонить. Привлекательное лицо и хорошая шутка — и я сдалась.

— Вы даже не поверите, — сказал ей вернувшийся Адам Стон, — но размера восемь с половиной не оказалось. У нас имеются восьмой и девятый размеры.

Она примерила оба размера. Как и следовало ожидать, восьмой оказался слишком тесным, а девятый слишком свободным.

—Вы уверены, что у вас нет размера восемь с половиной?

—Я все обыскал. Я могу позвонить в один из наших других магазинов, — предложил Адам Стон.

—Хорошо, — согласилась Джесс. «Что это она делает?»

Он сделал три звонка.

—Можете ли поверить? Я позвонил в три магазина. Ни в одном нет размера восемь с половиной. Но один из магазинов ждет доставки по заказу, и мне позвонят, как только обувь поступит. Хотите, чтобы я позвонил вам?

—Простите? — Он что, просил ее убраться?

—Когда сапоги этого размера поступят, хотите ли вы, чтобы я вам позвонил?

—Ах, это. Конечно, — Джесс назвала номер своего рабочего телефона.

—Товар вам обязательно поставят в течение недели.

Джесс улыбнулась и подождала, не скажет ли он что-нибудь еще, но он этого не сделал. Более того, он посмотрел мимо нее на женщину, которая любовалась темно-красными туфлями-лодочками фирмы «Чарльза Жордана».

— Еще раз спасибо, — сказала она, выходя из магазина, но он уже направился к другой женщине и в ответ Джесс получила лишь небрежный жест.

Что на нее нашло? Уже второй раз за последний месяц она почти позволила красивому незнакомцу увлечь себя. На этот раз мужчина даже не любезничал с ней. Он предложил ей воды, конфетку и забавный анекдот в надежде получить свои комиссионные от продажи обуви. Он пытался забраться в ее кошелек, и она позволила ему сделать это без всякого сопротивления, согласившись купить самые дорогие из когда-либо сделанных сапог из искусственной кожи.

- 1. Прокомментируйте следующий фрагмент с точки зрения использования в общении невербальных средств, манипуляций и ловушек? Заполните таблицу.**

№	Невербальные средства общения	Описание фрагментов текста
1.		
2.		
3.		

- 2. Как вы думаете, почему в данном случае сработала столь примитивная ловушка?**  
**3. Обоснуйте, почему оказались неэффективными действия продавца-женщины?**

### **Контрольная точка №1 (Контрольная работа)**

#### **1. Типовые вопросы (оценка знаний):**

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.
3. Понятие социальной перцепции. Функции социальной перцепции.
4. Межличностная аттракция как продукт социальной перцепции и ее эмоциональный регулятор. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
5. Психологические механизмы восприятия.
6. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
7. Взаимодействие как организация совместной деятельности
8. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
9. Невербальная коммуникация.
10. Методы развития коммуникативных способностей.
11. Виды, правила и техники слушания.
12. Манипуляции в общении.

## **2. Практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).**

1. 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
  
2. 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
  - в) ролевым
  
3. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
  - а) профессиональных интересов партнеров
  - б) личностных, неделовых интересов партнеров
  - в) деловых интересов партнеров
  
4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) ценностные установки партнера — адресата
  - б) духовные идеалы партнера — адресата
  - в) потребности и склонности партнера — адресата
  
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
  - а) тактильными образами
  - б) зрительными образами
  - в) аудиальными образами
  
7. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
  - а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
  - б) утаивание информации
  - в) дозирование информации
  
8. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
  - а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
  - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью

компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

9. Персональная дистанция в процессе делового общения:

а) Свыше 350см

б) 50 — 120см

в) 120 — 350см

## 2. Задание 1. Выберите правильный ответ из предложенных.

1. *Интерес к другому человеку можно невербально выразить...* а) помещенными на бедра руками; б) пронзительным голосом; в) пристальным взглядом, устремленным на собеседника; г) слегка дотрагиваясь до него руками; д) вторгаясь в его личное пространство; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

2. *Склонность объяснять все поведением человека на основе тех качеств, которые, на наш взгляд, являются у него главными, называется эффектом...*

а) первичности; б) новизны; в) плацебо; г) Пигмалиона; д) стереотипа; е) бумеранга; ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

**Задание 2. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?**

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент.* Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер.* Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. *Кориунов.* Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров.* О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

## Контрольная точка №2 (Контрольная работа)

### 1. Типовые вопросы (оценка знаний):

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе в бизнесе, общении.
2. Характеристика психосоциотипов. Психологическое направление в социологии: психология народов, психология масс, психология межличностного общения.
3. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликта.
4. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения (несовпадение рассуждений, особенности восприятия, субъективная предрасположенность к конфликтам).
5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации: сетка Томаса – Килменна, стиль конкуренции или соперничества, стиль сотрудничества, стиль компромисса, стиль приспособления.
6. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
7. Правила поведения в условиях конфликта.
8. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
9. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
10. Способы саморегуляции негативных эмоциональных реакций.
11. Специфика межличностного общения и этика делового общения.
12. Этика межличностного общения и общественно-экономический строй общества.

### 2. Практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

1. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) просьбы, приказа, призыва

- б) познавательного сообщения
- в) электронной почты

2. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) дискуссионным обсуждением проблем
- в) выслушиванием жалоб клиентов

3. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) оба варианта правильные

4. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
- б) открытое принуждение партнера к каким — либо поведенческим действиям
- в) открытое психологическое воздействие на делового партнера

5. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные
- б) зеркальные
- в) риторические

6. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нерефлексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

7. Во время деловой беседы делать записи:

- а) неприлично;
- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы.

8. В деловое общение вступают с целью...

- а) познакомиться
- б) лучше узнать друг друга
- в) добиться максимальной эффективности деловых контактов

9. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- а) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- б) самоанализ поведения участников;
- в) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

10. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении — это ...

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

11. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями — это процесс ...



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

### **Задание 1.**

**1. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?**

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.
2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

**Задание 2** Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.
4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».
2. Структура, содержание и механизмы общения.
3. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций.
4. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.
5. Значение деловых коммуникаций в процессе развития организации.
6. Раскройте сущность невербального общения. Приведите классификацию невербальных средств общения.
7. Процесс коммуникации и его ключевые элементы.
8. Проблемы эффективного функционирования системы внутренних и внешних коммуникаций организации.
9. Условия построения эффективной системы внутренних коммуникаций в организации.

10. Инструменты внутренних деловых коммуникаций в организациях.
11. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «вертикали».
12. Этика и психология делового общения. Принципы общения по «горизонтали».
13. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
14. Правила речевого этикета в деловых коммуникациях.
15. Выслушивание собеседника как элемент речевого этикета.
16. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении.
17. Назовите функции невербальных коммуникаций.
18. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете.
19. Какие факторы определяют особенности невербального языка.
20. Раскройте сущность невербального общения.
21. Приведите классификацию невербальных средств общения.
22. Назовите особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
23. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить оппонента оправдываться?
24. С помощью каких манипулятивных приемов можно повысить психологическую значимость приводимых собственных доводов.
25. Какие критерии (индикаторы) позволяют правильно определить наличие манипуляций в отношениях между людьми.
26. Какие общие правила нейтрализации манипуляций вы знаете.
27. Что подразумевает хронологический принцип классификации этапов подготовки и проведения деловой беседы.
28. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллинггер): «треугольник», «круг».
29. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллинггер): «треугольник», «прямоугольник».
30. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллинггер): «квадрат», «зигзаг».
31. Какова последовательность и взаимосвязь действий, направленных на реализацию подготовки и проведения деловой беседы.
32. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе.
33. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
34. Назовите виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
35. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания. Раскройте основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний.
36. Каковы правила выбора состава и числа участников совещания.
37. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
38. В чем выражается значимость правил критики?
39. С чего должна начинаться беседа, содержащая элементы критики?
40. Назовите этические нормы проявления уважения к личности критикуемого.
41. Какова последовательность практического применения правил критики в процессе беседы?
42. Какое значение имеют правила восприятия критики и каковы формы их практического использования?
43. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
44. Понятие конфликта. Структура конфликта: объект и предмет конфликта, стороны/участники конфликта, социальная среда, условия конфликта, субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.
45. Принципы ораторского искусства.
46. Цели и задачи публичного выступления.
47. Общие правила публичного выступления.
48. Восприятие оратора аудиторией.
49. Типы ораторов.
50. Приемы захвата и удержания внимания аудитории.
51. Функции конфликтов.
52. Динамика развития конфликтов.
53. Конфликтогены: понятие, классификация.
54. Логика построения презентации, основные принципы подачи информации в презентации, подготовка технического оснащения процесса презентации.

55. Типичные ошибки презентации, их следствия и способы предупреждения.
56. Стратегии и тактики разрешения конфликтов.
57. Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации.
58. Типология и функции переговоров.
59. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров).
60. Этапы деловых переговоров (анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей).
61. Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов).
62. Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий.
63. Тактические приемы ведения переговоров.
64. Техники повышения доверия к индивидуальным характеристикам руководителей разного уровня и сотрудников организации.
65. Техники повышения доверия, связанные с профессиональной деятельностью.
66. Техники влияния на организационные переменные, повышающие уровень социального доверия.
67. Деловая переписка как составная часть деловых коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов.
68. Виды деловых писем.
69. Особенности языка ведения деловой переписки.
70. Барьеры, встречающиеся на пути эффективных коммуникаций (стереотипы восприятия, неумение слушать собеседника, психологическая несовместимость, селективное восприятие информации, различия в ценностных суждениях).
71. Особенности бизнес-общения по телефону и мобильному телефону.
72. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
73. Какие возможности для ведения бизнеса представляет Интернет? Перечислите и опишите формы использования Интернета для ведения бизнеса.
74. Влияние Интернета на русский язык.

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Практикум «Школа общения».

#### **Критерии оценки ответа на зачете**

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов:

- теоретический вопрос - до 5 баллов;
- практическое задание - до 5 баллов;
- Итого - 10 баллов.

#### ***Ответы на теоретические вопросы (оценка знаний)***

##### Критерии оценки

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины в соответствии с учебной программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по предложенному вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном задании и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на предложенные вопросы и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий,

употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0-1 баллов** выставляется студенту при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### ***Выполнение практического задания (оценка знаний, умений, навыков)***

##### Критерии оценки

**5 баллов.** Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет ошибок, задание выполнено рациональным способом. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла.** Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы. Составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок; но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

**3 балла.** Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в употреблении терминов и понятий; задание выполнено не полностью или в общем виде.

**2 балла.** Задание выполнено частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**1 балл.** Задание выполнено неправильно и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

**0 баллов.** Задание не выполнено.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. ЭБС «Znanium» Деловые коммуникации: Уч.пос. / Кривокора Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>
2. ЭБС «Znanium» Деловое общение : учеб. пособие / Кузнецов И.Н., - 7-е изд., пересм. - М.: Дашков и К, 2018. - 528 с.: ISBN 978-5-394-02951-6 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/411372>
3. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратинков [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова ; Финан. ун-т при Правительстве РФ. - 3-е изд., стер. - Москва : Юрайт, 2015. - 527 с. - (Бакалавр. Базовый курс. Гр. УМО).

### б) дополнительная литература:

1. ЭБ "Труды ученых СтГАУ": Михайлова, К. Ю. Международные деловые переговоры [электронный полный текст] : учеб. пособие в области учета, финансов, налогообложения и мировой экономики / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - изд. 6-е, перераб. и доп. - Ставрополь : АГРУС, 2013. - 2,39 МБ. - (Гр. УМО).
2. ЭБС «Znanium» Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-008998-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/417747>
3. ЭБС «Znanium» Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/762215>
4. Психология делового общения : учеб. пособие / Ю. А. Лобейко, И. В. Кобрянова, О. Н. Полчанинова, Е. В. Таранова ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2008. - 338 с. - (Приоритетные национальные проекты "Образование").
5. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник для студентов вузов по экон. специальностям. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2008. - 295 с. - (Высшее образование. Гр.).
6. Шеламова, Г. М. Деловая культура взаимодействия : учеб. пособие для нач. проф. образования и проф. подготовки / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2008. - 64 с. - (Торговля, сервис. Гр.).
7. Управление персоналом (периодическое издание)

Список литературы верен \_\_\_\_\_ М.В. Обновленская

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://psychology.net.ru/> Мир психологии
2. <http://psyjournals.ru/> Портал психологических изданий
3. <http://voppsy.ru> Журнал «Вопросы психологии»
4. <http://azps.ru/> Портал по Психологии
5. <http://magazine.mospsy.ru/> Московский психологический журнал
6. <https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie> Деловое общение на портале HR-Portal
7. <http://www.koob.ru/conflictology/> Конфликтология → - Куб - электронная библиотека

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **1. Общие положения**

Данная дисциплина, формирующаяся на стыке социального и гуманитарного знания о человеке и обществе, изучающая культуру как целостность и специфическую функцию, как способ существования. Она является составляющей социально-гуманитарного цикла в системе подготовки бакалавров всех направлений. Ее изучение в вузе является важным этапом процесса формирования личности студента. Вместе с тем, дисциплина имеет не только социальную, но и гуманитарную составляющую в своем предметном поле, способствует осмыслению человеком своего места в обществе, что придает личности внутреннюю устойчивость, помогает в выборе ценностных ориентиров, облегчает процессы межличностного взаимодействия.

Изучение данной дисциплины способствует определению и развитию психолого-педагогических и социально-политических приоритетов.

Цели и задачи методических указаний - улучшение качества и оптимизация учебной деятельности студентов при изучении данной дисциплины, обучение их различным видам самообразования и научной организации умственного труда.

Данные методические рекомендации нацелены на формирование компетенции будущих профессионалов в сфере самостоятельной познавательной деятельности, основанной на усвоении способов приобретения знаний из различных источников информации, в том числе, с использованием современных средств коммуникации, включая ресурсы Интернета; на повышение мотивации студентов к профессиональной деятельности.

Изучение курса в силу специфики самого предмета науки требует организации активной познавательной деятельности студентов. Методические указания как форма организации учебной деятельности отвечает этим требованиям, позволяет обеспечивать связь теории с практикой.

### **2. Основная часть**

#### **2.1 Советы по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий, компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных

дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом или забываем – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится учебно-тематическому плану дисциплины, дающему представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения курса во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2–3 до 5 часов в неделю).

Начиная изучение дисциплины, студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы. К программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре курса, в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и семинарской части всего курса изучения;

- обратиться к методическим пособиям по дисциплине, позволяющим ориентироваться в последовательности выполнения заданий;

- переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки учебно-тематический план дисциплины, а в тетрадь для практических занятий – темы практических (семинарских занятий).

При подготовке к занятиям необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

## **2.2 Описание последовательности действий студента при изучении дисциплины**

В соответствии с целями и задачами дисциплины студент изучает на занятиях и дома разделы лекционного курса, готовится к практическим (семинарским) занятиям, проходит контрольные точки текущей аттестации, включающие разные формы проверки усвоения материала: собеседование, контрольная работа, написание (и защита) реферата, эссе, творческого задания, решение кейс-задач, зачет.

Освоение курса включает несколько составных элементов учебной деятельности.

1. Внимательное чтение программы курса (помогает целостно увидеть структуру изучаемых вопросов).

2. Изучение методических изданий: 1) «Методические рекомендации по изучению дисциплины»; 2) «Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов».

Важная роль в планировании и организации времени на изучение дисциплины отводится знакомству с планом-графиком выполнения самостоятельной работы студентов по дисциплине. В нем содержится перечень контрольных испытаний для всех модулей, включая зачет (экзамен); указаны сроки сдачи заданий, предусмотренных учебной программой курса.

3. Важнейшей составной частью освоения курса является посещение лекций (обязательное) и их конспектирование. Глубокому освоению лекционного материала способствует предварительная подготовка, включающая чтение предыдущей лекции, работу со словарями, энциклопедиями, учебниками.

4. Регулярная подготовка к семинарским/практическим занятиям и активная работа на занятиях, включающая:

- повторение материала лекции по теме семинара/практического занятия;

- знакомство с планом занятия и списком основной и дополнительной литературы, с рекомендациями по подготовке к занятию;

- изучение научных сведений по данной теме в разных учебных пособиях;

- чтение первоисточников и предлагаемой дополнительной литературы, использование словарей, энциклопедий;

- выписывание основных терминов по теме, нахождение их объяснения в специальных словарях и энциклопедиях;
- составление конспекта, текста доклада (написание, защита реферата), при необходимости, плана ответа на основные вопросы семинара; составление схем, таблиц;
- посещение консультаций по дисциплине с целью выяснения возникших сложных вопросов при подготовке к семинару, передаче контрольных заданий.

5. Подготовка к контрольным опросам и контрольным работам.

6. Самостоятельная проработка тем, не излагаемых на лекциях. Написание конспекта.

6. Подготовка к зачету/экзамену (в течение семестра), повторение материала всего курса дисциплины.

### **2.3 Советы по конспектированию лекций**

Основа освоения дисциплины – лекция, целью которой является целостное и логичное рассмотрение основного материала курса. Вместе с тем значимость лекции определяется тем, что она не только способствует выработке логического мышления, но и способствует развитию интереса к пониманию современной действительности.

Задача студентов в процессе умелой и целеустремленной работы на лекциях – внимательно слушать преподавателя, следить за его мыслью, предлагаемой системой логических посылок, доказательств и выводов, фиксировать (записывать) основные идеи, важнейшие характеристики понятий, теорий, наиболее существенные факты. Лекция задает направление, содержание и эффективность других форм учебного процесса, нацеливает студентов на самостоятельную работу и определяет основные ее направления (подготовку к семинарам, написание контрольных работ, докладов, рефератов).

Активная, вдумчивая и плодотворная работа на лекциях – ключ к усвоению сложных и необходимых знаний.

Усвоив материал лекции, студент обязан еще и работать самостоятельно, читать литературу, предлагаемую для подготовки к семинарским занятиям. Но основой для понимания будет все-таки лекция и написанный студентом конспект. Правильно написанный конспект помогает усвоить 80 % нужной информации.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения контрольных опросов и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала.

Как вести конспекты лекций?

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Именно конспект позволяет зафиксировать и запомнить главные, характерные черты изучаемого процесса. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Средняя скорость речи лектора – 125 слов в минуту. Максимальная же скорость чтения лекции, при которой «средний» студент способен слушать и понимать – 450 слов в минуту. Среднестатистическая скорость письма человека 50–70 слов в минуту. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее.

При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Что нужно записывать на лекции?

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации.



Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

Как оформить конспект лекции?

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке к зачету (экзамену). Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Для быстрой записи теста можно придумать условные знаки, при этом таких знаков не должно быть более 10–15. Условные обозначения придумывают для часто встречающихся слов (существует, который, каждый, точка зрения, на основании и т.п.). Наконец, длинные слова можно «укорачивать» или сокращать, однако это допустимо только для достаточно узнаваемых слов. Рекомендуется сокращать общеупотребительные прилагательные.

Перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции. В рабочей тетради графически выделить: тему лекции, основные теоретические положения (на странице не более четырех). Подготовленный студент легко следит за мыслью преподавателя, что позволяет быстрее запоминать новые понятия, сущность которых выявляется в контексте лекции. Повторение материала облегчает в дальнейшем подготовку к зачету (экзамену).

После усвоения каждой темы рекомендуется проверять свои знания, отвечая на вопросы контрольных тестов и составляя необходимые схемы, таблицы.

Как бы хорошо не усваивал студент знания по конспекту лекций и учебнику, этого недостаточно, чтобы основательно овладеть знаниями. Необходимо обращение к теоретическим работам.

#### **2.4 Общие рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Семинарские (практические) занятия являются одним из видов занятий при изучении курса и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, конспектирование предложенной литературы, составление схем, таблиц, работу со словарями, учебными пособиями, первоисточниками, написание эссе, подготовку докладов.

Целью семинарских (практических) занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей семинарского (практического) занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

Согласно тематическому плану семинарские (практические) занятия ориентированы на освещение важных тем.

В современной высшей школе семинар является одним из основных видов практических занятий по гуманитарным наукам. Он представляет собой средство развития у студентов культуры научного мышления.

На семинарских (практических) занятиях предполагается обсуждение наиболее значимых вопросов темы на основе предварительной проработки материала. Практические (семинарские) занятия способствуют более глубокому осмыслению изучаемых явлений, их систематизации.

Основой этого вида занятий является изучение первоисточников, повторение теоретического материала, решение проблемно-поисковых вопросов.

В процессе подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент учится:

1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;

2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;

3) выступать перед аудиторией;

4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к семинарским (практическим) занятиям включает такие виды деятельности:

1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;

2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);

3) выступления с докладами (работа над рефератами и их защита);

4) подготовка к контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия.

В процессе самоподготовки углублению, детализированию знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, способствуют такие виды работ как чтение первоисточников и написание конспекта.

Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную. Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования). Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами. Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают. В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволят быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе. Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на семинаре задачи.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей. Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на семинарском занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

- Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

- Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.

- Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.

- Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.
- Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общезнании.
- Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

- постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);
- задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

## **2.5. Рекомендации по подготовке и оформлению реферата**

Понятие «реферат» При организации самостоятельной работы по дисциплине, в ходе подготовки к семинарам, конференциям, лекциям, а также при проведении итоговой аттестации, применяется форма деятельности – написание реферата (от лат. *referre* – докладывать, сообщать).

Реферат – краткое точное изложение содержания первоисточников, научных статей, включающее основные фактические сведения и выводы, без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата. Написание реферата развивает самостоятельность мышления, вырабатывает умение анализировать явления действительности. В отличие от конспекта реферат требует несравненно большей творческой активности, самостоятельности в обобщении изученной литературы.

Реферат – это творческая работа, в которой на основании краткого письменного изложения и оценки различных источников проводится самостоятельное исследование определенной темы, проблемы.

Рациональная организация реферирования предполагает несколько этапов работы.

По теме реферата студенты выступают на семинарских занятиях и теоретических конференциях. Авторы лучших рефератов участвуют в конкурсах студенческих работ.

Формулировка темы должна ориентировать на самостоятельное исследование по достаточно узкому вопросу. Из заголовка должно быть ясно, что является конкретным предметом исследования, хронологические рамки изучаемого исторического периода, круг рассматриваемых проблем.

Процесс отбора литературы по теме – фундамент для написания реферата. Это не механический, а сложный, творческий процесс. Кроме того, следует руководствоваться качественной стороной используемых источников, а не пытаться найти большое количество. Полезно научиться «бегло» просматривать книги, чтобы установить, какие из них требуют вдумчивого и глубокого изучения.

Начинать изучать проблему лучше с общих работ, чтобы получить представление об основных вопросах избранной темы. В первую очередь изучаются работы, вышедшие в последние годы:

в них дается обзор источников по проблеме, имеется библиография. Затем просматриваются материалы, вышедшие в более раннее время. Необходимо обратиться к справочно-библиографическим каталогам, картотекам в читальных залах и библиотеках. В случае затруднений полезно проконсультироваться с библиографом или с преподавателем.

Широкие возможности открывает Интернет: источники информации пользователь находит по электронным адресам.

Затем составляется список необходимой (или имеющейся) литературы или оформляются карточки с обязательным указанием данных об авторе (если есть автор), полном названии, месте и времени издания и количестве страниц книги.

Составление содержания (плана) реферата

Предварительный обзор литературы по проблеме дает общее представление относительно объема предстоящей работы в целом. После решения, какие вопросы и в какой последовательности необходимо раскрыть в процессе работы, составляется (в произвольной форме на черновике) рабочий план. В ходе написания реферата он уточняется.

План может составляться на основе хронологического или проблемного подхода к рассмотрению того или иного явления, процесса. Возможно и сочетание обоих принципов раскрытия темы.

На основании плана ведется накопление и целенаправленный отбор необходимого материала, определяется деление текста на логические соподчиненные элементы и даются названия частям реферата, составляется его содержание.

Сбор фактического материала

Реферат не является простым конспектом нескольких книг, а предполагает самостоятельное изложение проблемы

. Как правило, реферат составляется на основе двух и более первоисточников.

При этом рекомендуется использовать как уточняющий материал культурологические словари, хрестоматии, учебники.

Привлечение первоисточников по проблемам культуры является очень ценным. Изучение широкого круга разнообразных источников по исследуемому вопросу поможет сохранить объективность, избежать использования непроверенных или недостоверных фактов, что подчас зависит от исторических условий, в которых трудился ученый, от его индивидуального видения проблемы. Если при анализе нескольких источников выявляется противоречивая информация, то логично изложить разные сведения, признать одни мнения спорными, правоту других попытаться аргументировать, обосновать более приемлемую позицию.

Ссылки на литературу, с которой автор реферата сам не работал, не допускаются. В случае вторичного (двойного) цитирования необходимо давать ссылку на то издание, откуда взята цитата.

При изучении печатных источников не следует механически копировать целые фразы, абзацы, т.к. важен анализ самих идей.

Убедившись в том, что материала для раскрытия темы собрано достаточно, можно уточнить формулировки пунктов содержания реферата (они будут соответствовать заголовкам разделов работы) и приступить к написанию текста.

Написание реферата

Типичная ошибка при написании реферата – стремление переписывать из нескольких книг части текста. Высокой оценки такой реферат, как правило, не заслуживает. Не бездумное переписывание отрывков из имеющихся исследований, а тщательный отбор и систематизация материала, его анализ – вот основной смысл деятельности по переработке собранной информации. Конечно, в окончательный вариант реферата войдет лишь часть всего материала.

Независимо от темы реферат предполагает четкую и обоснованную структуру, включающую такие элементы: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. Возможно наличие приложений.

Введение – очень ответственная часть работы, так как ориентирует на последующее раскрытие темы. Текст введения лучше написать после окончания работы над основной частью, когда будут точно видны результаты реферирования.

Во введении дается краткая характеристика изучаемой темы, обосновывается ее актуальность, личная заинтересованность автора в ее исследовании, отмечается практическая значимость изучения данного вопроса. Объем введения составляет примерно десятую часть от общего объема работы.

В основной части, как правило, разделенной на соразмерные друг другу главы и параграфы (в содержании эти слова не пишутся, лишь нумеруются), необходимо раскрыть все пункты составленного ранее содержания, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее. Важно добиваться того, чтобы основная идея, выдвинутая во введении, пронизывала всю работу, а весь материал был нацелен на решение главных задач. Рассмотрение каждого пункта плана целесообразно завершить обобщением.

В заключении подводятся итоги по всей работе, суммируются выводы, содержащие ясные ответы на поставленные вопросы. Логичное заключение по объему не должно превышать введения. Вместе с тем логичность выводов, по каждому пункту содержания подчеркивается вводными словами, например: во-первых, во-вторых, в-третьих.

Наиболее частыми недостатками рефератов являются следующие: неумение выделить главное, утрата «чувства проблемы» и перенасыщенность работы второстепенным материалом, не имеющим прямого отношения к теме; поверхностность, приблизительность суждений или их категоричность; пестрота в изложении; бедный или, напротив, «наукообразный» язык.

Следует избегать длинных и многочисленных цитат: позицию автора, чьи сведения используются, можно пересказать своими словами, но без искажения ее смысла.

Список использованной литературы завершает работу. В нем фиксируются только те источники, с которыми непосредственно работал автор реферата. Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов или заглавий книг. При наличии нескольких работ одного автора их названия располагаются по годам изданий.

Иностранные источники (изданные на иностранном языке) перечисляются в конце всего списка.

Повысить уровень работы, более полно раскрыть тему и дополнить текст реферата помогают копии документов, графики, таблицы, рисунки, фотографии и т.д. – то, что составит приложение. При этом недопустимо прилагать вырезки из книг, журналов (в данном случае в приложении могут быть ксерокопии, рисунки, таблицы). Приложение должно иметь название или пояснительную подпись. Кроме того, нужно указывать вид прилагаемой информации – схема, список, рисунок, таблица и т.д. Сообщается и источник, откуда взяты материалы для приложения. Этот источник также вносится в список использованной литературы.

#### *Рекомендации по защите реферата*

К устной защите реферата нужно добросовестно подготовиться. Целесообразно заранее составить письменные тезисы сообщения (кратко сформулированные основные положения). Полезно накануне «проговорить» вслух свой доклад, «засекая» время. В ходе же самого выступления не следует все время читать по бумаге, иначе теряется контакт со слушателями, может сложиться впечатление, что выступающий не уверен в себе, в своих знаниях. Чем лучше оратор знает материал, тем увереннее и спокойнее он держится.

Необходимо включить больше полезной и интересной информации в свое краткое выступление (7–10 минут), отбросить все лишнее и логично, убедительно изложить цель проделанной работы, основные положения ее содержания, сообщить мнения ученых.

Можно иллюстрировать свое сообщение таблицами, картами, рисунками и т.п. Отвечать на вопросы нужно спокойно, обоснованно. Дискуссия помогает расширить кругозор, прояснить позиции сторон по обсуждаемой проблеме. Следует избегать часто встречающихся ошибок: злоупотребление незнакомыми терминами и понятиями, а также большое количество фактов, цитат; наличие слов-паразитов: «так сказать», «ну», «вот», «как бы» и других. Скованная и невнятная речь также затрудняет понимание. Если есть сомнения в постановке ударения, необходимо обратиться к словарям.

### **2.6 Рекомендации по работе с литературой**

Приступая к изучению дисциплины, студенты должны не только ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке вуза, но и получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести две тетради для конспектирования лекций и работы с первоисточниками. Самостоятельная работа с учебниками и книгами – это важнейшее условие формирования у студента научного способа познания.

Учитывая, что работа студентов с литературой, в частности, с первоисточниками, вызывает определенные трудности, методические рекомендации указывают на методы работы с ней.

Во-первых, следует ознакомиться с планом и методическими рекомендациями, данными к каждому практическому занятию (см. раздел «Рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям»).

Во-вторых, необходимо проработать конспект лекций, основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях, а также дополнительно использовать интернет-ресурсы. Список обязательной и дополнительной литературы, включающий первоисточники, научные статьи, учебники, учебные пособия, словари, энциклопедии, предлагаются к каждому учебному занятию.

В-третьих, все прочитанные статьи, первоисточники, указанные в списке основной литературы, следует законспектировать. Вместе с тем это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц и источника). Сложные тексты необходимо научиться «читать медленно» для того, чтобы понять каждое прочитанное слово и выявить сущность изучаемого вопроса. Законспектированный материал поможет проанализировать различные точки зрения по спорным вопросам и аргументировать собственную позицию, будет способствовать выработке собственного мнения по данной проблеме.

## 2.7 Рекомендации по подготовке к зачету (экзамену)

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине является зачет (экзамен).

Зачет, на который явка обязательна, проводится согласно расписанию учебных занятий. Зачет является формой отчетности, фиксирующей, что студент выполнил необходимый минимум работы по освоению определенного раздела образовательной программы.

Подготовка к зачету и успешное освоение материала дисциплины начинается с первого дня изучения дисциплины и требует от студента систематической работы:

- 1) не пропускать аудиторские занятия (лекции, практические занятия, семинары);
- 2) активно участвовать в работе семинаров (выступать с сообщениями, проявляя себя в роли докладчика и в роли оппонента, выполнять все требования преподавателя по изучению курса, приходить подготовленными к занятию);
- 3) своевременно выполнять контрольные работы, написание и защита доклада (реферата), конспектов, не откладывая их выполнение на последнюю неделю перед зачетом;
- 4) регулярно систематизировать материал записей лекционных, практических занятий: написание содержания занятий с указанием страниц, выделением (подчеркиванием, цветовым оформлением) тем занятий, составление своих схем, таблиц.

Подготовка к зачету предполагает самостоятельное повторение ранее изученного материала не только теоретического, но и практического.

Систематическая и своевременная работа по освоению знаний становится залогом получения зачета «автоматом» при получении не менее 65 баллов (в соответствии с рейтинговой системой оценок).

Таким образом, зачет может быть выставлен без опроса – по результатам работы студента в течение семестра. Для этого студенту необходимо посетить все лекционные и практические занятия, активно работать на них; выполнить все контрольные, самостоятельные работы, устно доказать знание основных понятий и терминов. Для тех специальностей, где предусмотрено рабочей программой, обязательно выполнение письменной работы – реферата.

Студенты, набравшие 65 баллов, готовятся к зачету, на котором должны показать, что материал курса ими освоен.

При подготовке к зачету студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины, используя культурологические словари;
- ответить на вопросы теста (для самопроверки);
- написать и своевременно сдать на проверку реферат, а также защитить его.

Для допуска к зачету студенту необходимо получить за семестр не менее 45 баллов. Для этого в течение семестра студенту необходимо посещать лекции и вести их конспектирование, принимать активное участие в обсуждении тем на практических занятиях, самостоятельно писать конспекты к практическим занятиям, выполнять все контрольные задания.

Неудовлетворительный ответ, демонстрирующий незнание понятийного аппарата (терминов, понятий), непонимание, незнание теоретического материала, систематическое непосещение занятий, является основанием для выставления незачета;

Итоговый рейтинг знаний студентов складывается:

- из рейтинга знаний студентов по итогам работы за семестр (максимальный семестровый рейтинговый балл – 100);
- балла, полученного студентом на зачете в семестре (максимальный рейтинговый балл на зачете – 100).

Другой формой контроля является экзамен.

Критерии оценки:

- «отлично» – выставляется студенту, если он показал глубокое знание теории, видение логической структуры и закономерностей науки, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать психолого-педагогические и социально-политические понятия на различных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен;
- «хорошо» – выставляется студенту, если он показал достаточное знание теории, хорошее осмысление основных вопросов анализируемой проблемы, умея при этом раскрывать

категориальные понятия на конкретных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован;

- «удовлетворительно» – выставляется студенту, если он показал знания основных теоретических положений, но допустил существенные проблемы в теоретической подготовке, а также проявил определенные затруднения или неточности при анализе конкретных научных фактов;

- «неудовлетворительно» – если студент не владеет (или владеет в незначительной степени) основным программным материалом в объеме, необходимым для будущей профессиональной деятельности.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### **11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office, Kaspersky Total Security, Photoshop Extended CS3.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», СПС «Консультант плюс».

### **11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань».

### **11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1.	<b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд. № 47, площадь – 89,7 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 92 посадочных места, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2.	<b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 80, площадь – 360 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

3.	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>	
	1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м <sup>2</sup> )	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	2. Учебная аудитория № 270 (площадь – 70,2 м <sup>2</sup> )	2. Оснащение: специализированная мебель на 25 посадочных мест, персональные компьютеры – 13 шт., классная доска – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4.	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 80, площадь – 360 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5.	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 80, площадь – 360 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### а) для слабовидящих:

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### в) для глухих и слабослышащих:



- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента зачет может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Практикум «Школа общения» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и учебного плана по профилю/бакалаврской программе «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор (ы)

д.с.н., профессор Духина Т.Н.

к.психол.н, доцент Дрожжина Н.Б.

Рецензенты

д.п.н., профессор Тарасова С.И.

к.п.н, доцент Лимонова О.О.

Рабочая программа дисциплины «Практикум «Школа общения» рассмотрена на заседании кафедры педагогики, психологии и социологии протокол №19 от «11» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующая кафедрой педагогики,

психологии и социологии

д.п.н., профессор Тарасова С.И.

Рабочая программа дисциплины «Практикум «Школа общения» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета протокол №9 от «20» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ к.э.н., доцент, Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**«ФДТ.04 - Практикум "Школа общения"»**

по подготовке обучающегося по программе бакалавриата по направлению подготовки

**43.03.03**

код

Гостиничное дело

Наименование направления подготовки/специальности

Гостиничное дело

Профиль -

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Профиль/магистерская программа/специализация

**Форма обучения – очная, заочная.**

**Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 1 ЗЕТ, 36 час.**

**Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий**

**Очная форма обучения:** практические занятия – 18ч., в том числе практическая подготовка - 18ч., самостоятельная работа – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч.

**Заочная форма обучения:** практическая подготовка - 4ч. практические занятия – 4ч., в том числе практическая подготовка - 4ч. самостоятельная работа – 28 ч, в том числе практическая подготовка – 28ч., контроль – 4ч.

**Очно-заочная форма обучения: не предусмотрена.**

**Цель изучения дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Практикум «Школа общения» - обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями учащихся через усвоение ими общих основ общения и коммуникации, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и профессиональной деятельности.

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина ФТД -04 «Практикум «Школа общения» является факультативной дисциплиной входящая в число дисциплин по выбору студента, части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата.

**Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины**

**Универсальные компетенции (УК)**

- УК- 4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)

- УК-4.1 - Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

**Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины**

**Знания:** Особенности ведения деловых бесед в устной и письменной формах на государственном языке

**Умения:** Ведения деловых переговоров в устной и письменной формах на государственном языке

**Навыки и/или трудовые действия:** анализа и оценки социокультурных традиций различных социальных групп, социальных явлений и использование этих знаний при проведении переговоров в устной и письменной формах на государственном

языке

**Краткая характеристика  
учебной дисциплины  
(основные разделы и темы)**

1. Общение – основа человеческого бытия
2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
5. Особенности общения в профессиональной и деловой сфере
6. Конфликты в общении
7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция
8. Этика и культура общения

Форма контроля

Очная форма обучения: семестр – 4 семестр, зачет

Заочная форма обучения: курс 2 – контрольная работа, зачет

**Автор(ы):**

Духина Т.Н.д.с.н., профессор кафедры педагогики, психологии и социологии