Атанов Иван Вячеславович
C=RU, S=Ставропольский край, L=Ставрополь, T=Первый проректор, O=" ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"", СНИЛС=00908046430, ИНН=263507133790, E=glbuh@stgau.ru, G=Иван Вячеславович, SN=Атанов, CN=Атанов Иван Вячеславович
I am the author of this document
your signing location here
2026-05-29 15:24:32

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и управления в АПК
Гунько Юлия Александровна
_____
_____
«___» _____ 20___ г.

Рабочая программа дисциплины

ФТД.02 Практикум "Школа общения"

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

Ставрополь, 2025

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 и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен понимать процессы логистической деятельности, организовывать внешнеэкономическую логистическую деятельность	ПК-2.2 Владеет современными логистическими программа и системами управления логистической деятельностью, в том числе внешнеэкономической	**знает** психологических особенностей людей в процессе делового общения **умеет** устанавливать деловые связи с под-рядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса **владеет навыками** установления деловых связей с подрядчиками, поставщиками и клиентам по вопросам, касающихся организации транспортно-логистического процесса
ПК-2 Способен понимать процессы логистической деятельности, организовывать внешнеэкономическую логистическую деятельность	ПК-2.3 Организует процессы разработки и внедрения логистических стратегий согласно целям компании	**знает** особенностей разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения **умеет** в области разработки и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения **владеет навыками** установления деловых связей с подрядчиками и внедрения документационного обеспечения транспортно-логистических услуг людей в процессе делового общения
ПК-3 Способен осуществлять организацию работы и процессов улучшения качества оказания транспортно-логистической деятельности	ПК-3.2 Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса, устанавливает деловые связи и взаимодействия с участниками транспортно-логистической деятельности	**знает** психологических особенностей людей в процессе делового общения и управления качеством транспортно-логистического сервиса **умеет** устанавливать деловые связи с под-рядчиками, поставщиками и клиентам на основе взаимодействия с за-интересованными сторонами

		владеет навыками установления деловых связей и осуществление управление качеством транспортно-логистического сервиса на основе взаимодействия с клиентами и иными заинтересованными сторонами
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	**знает** Особенностей ведения деловых бесед в устной и письменной фор-мах на государственном языке **умеет** Ведения деловых переговоров в устной и письменной формах на государственном языке **владеет навыками** анализа и оценки социокультурных традиций различных социальных групп, социальных явлений и использование этих знаний при про-ведении переговоров в устной и письменной формах на государственном языке

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практикум "Школа общения"» является дисциплиной факультативной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 3семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Практикум "Школа общения"» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Иностранный язык

Культура речи и деловое общение

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

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Техническая эксплуатация транспорта

Бизнес-планирование в логистике и на транспорте

Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия

Контроллинг в логистике и управление цепями поставок

Экономические основы логистики

Технологии переговоров в сфере услуг

Международные деловые коммуникации на иностранных языках

Организация транспортно-экспедиторской деятельности

Технологии логистического сервиса

Логистический сервис транспортно-складских процессов

Технология и организация грузовых перевозок

Технология и организация пассажирских перевозок

Проектирование процесса оказания логистических услуг

Международные перевозки

Международная логистика

Таможенно-тарифное и нетарифное регулирование

Технология и организация логистики закупок и запасов

Сервисная практика

Организационно-управленческая практика

Преддипломная практика

Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности

Логистика в сфере услуг

Управление персоналом сервисной деятельности
Транспортное право и транспортное законодательство
Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия
Финансовый анализ транспортно-логистических процессов

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающихся 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.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
3	36/1		18		18		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме			4				
практической подготовки			12		12		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
3	36/1			0.12			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел.									
1.1.	Общение – основа человеческого бытия	3	2		2		2		Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.2.	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	3	2		2		2		Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.3.	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	3	4		4		4		Собеседование, Реферат, Кейс-задача	УК-4.1, ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2

1.4.	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	3	2		2		2	КТ 1	Контрольная работа	ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.5.	Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере	3	2		2		2		Собеседование, Реферат, Кейс-задача	ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.6.	Конфликты в общении	3	2		2		2		Собеседование, Реферат, Творческое задание	ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.7.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	3	2		2		2		Собеседование, Реферат, Творческое задание	ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
1.8.	Этика и культура общения	3	2		2		2	КТ 2	Контрольная работа	ПК-2.2, ПК-2.3, ПК-3.2
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		36		18		18			
	Итого		36		18		18			

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Общение – основа человеческого бытия	Общение – основа человеческого бытия	Пр	2/2/2
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Пр	2/-/2
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Пр	4/-/2
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Пр	2/2/2
Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере	Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере	Пр	2/-/2
Конфликты в общении	Конфликты в общении	Пр	2/-/2

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Пр	2/-/2
Этика и культура общения	Этика и культура общения	Пр	2/-/2
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Общение – основа человеческого бытия	2
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	2
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	4
Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	2
Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере	2
Конфликты в общении	2
Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	2

Этика и культура общения	2

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 сре-де 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 для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Практикум "Школа общения"».

3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа) (при наличии).

4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)

5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Общение – основа человеческого бытия. Общение – основа человеческого бытия	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
2	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
3	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
4	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
5	Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере. Особенности общения в профессиональной и дело-вой сфере	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
6	Конфликты в общении. Конфликты в общении	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
7	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5
8	Этика и культура общения. Этика и культура общения	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5	Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5	Л3.1, Л3.2, Л3.3, Л3.4, Л3.5

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетен-ции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-2.2:Владеет современными логистическими программа и системами управления логистической деятельностью, в том числе внешнеэкономической	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности					x			
	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации			x	x	x	x		
	Исследовательская практика			x					
	Логистика в сфере услуг				x				
	Логистический сервис транспортно-складских процессов						x		
	Международные деловые коммуникации на иностранных языках							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности							x	
	Преддипломная практика								x
	Проектирование процесса оказания логистических услуг							x	
	Профессиональный иностранный язык			x	x	x	x		
	Технологии логистического сервиса					x			
	Технология и организация грузовых перевозок						x		
	Технология и организация логистики закупок и запасов							x	
	Технология и организация пассажирских перевозок							x	
	Финансовый анализ транспортно-логистических процессов							x	
	Экономика и управление	x	x	x		x	x	x	
	Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия							x	
ПК-2.3:Организует процессы разработки и внедрения логистических стратегий согласно целям компании	Бизнес-планирование в логистике и на транспорте						x		
	Бухгалтерский управленческий учет в сервисной деятельности					x			
	Исследовательская практика			x					
	Логистический сервис транспортно-складских процессов						x		
	Международная логистика							x	

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетен-ции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация и планирование деятельности транспортно-логистического предприятия						x		
	Организация транспортно-экспедиторской деятельности							x	
	Основы конструкции транспортных средств			x					
	Преддипломная практика								x
	Таможенно-тарифное и нетарифное регулирование				x				
	Техническая эксплуатация транспорта						x		
	Технология и организация логистики закупок и запасов							x	
	Управление персоналом сервисной деятельности				x				
	Финансовый анализ транспортно-логистических процессов							x	
	Цифровые технологии в профессиональной деятельности	x				x	x		
	Экономика и управление	x	x	x		x	x	x	
	Экономический анализ деятельности транспортно-логистического предприятия							x	
ПК-3.2:Осуществляет управление качеством транспортно-логистического сервиса, устанавливает деловые связи и взаимодействия с участниками транспортно-логистической деятельности	Международные деловые коммуникации на иностранных языках							x	
	Организационно-управленческая практика						x		
	Преддипломная практика								x
	Сервисная практика				x				
	Управление персоналом сервисной деятельности				x				
УК-4.1:Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Культура речи и деловое общение	x							
	Профессиональный иностранный язык			x	x	x	x		
	Технологии переговоров в сфере услуг						x		

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 Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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 теоретиче-ских 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
3 семестр		
КТ 1	Контрольная работа	15
КТ 2	Контрольная работа	15
Сумма баллов по итогам текущего контроля		**30**
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
Итого		100

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
3 семестр			

КТ 1	Контрольная работа	15	Теоретические вопросы – 10 баллов (2 вопроса по 5 баллов каждый) 5 баллов выставляется, если дан развернутый аргументированный ответ на поставленные вопросы; показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов; 4 балла выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки; 3-2 балла ставится, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы; 0-1 балл ставится, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента

КТ 2	Контрольная работа	15	Теоретические вопросы – 10 баллов (2 вопроса по 5 баллов каждый) 5 баллов выставляется, если дан развернутый аргументированный ответ на поставленные вопросы; показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов; 4 балла выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием специальных терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки; 3-2 балла ставится, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы; 0-1 балл ставится, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

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 без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса 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 экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания 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.

1 балл 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 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

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

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 от-ношениях 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. Деллингер): «треугольник», «круг».

29. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «треугольник», «прямоугольник».
30. Психологические типы деловых партнеров (по С. Деллингер): «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. Раскроите 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, не-умение 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.

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. Критиканство и позитивная критика.
7. Комплименты 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. Ру-бинштейн, 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.

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 регуля-тор. 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. Выберете 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) вторга-ясь в его личное расстояние; 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. Коршунов. Ну конечно-конечно, с удоволь-ствием 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: психоло-гия 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) получше 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 Постижение 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, наделение 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 вер-

бальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно сни-мала 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 по-вторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, опе-

рев 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 особенно-стей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют меж-личностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных разли-чий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раз-дражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, чтоазиаты «фамильяр-ны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговари-вали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец ото-двигался — 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 не-уютно 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 на-

селения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревен-ский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет при-ветственно рукой.

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

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

основная

Л1.1 Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=379402

Л1.2 авт.-сост. И. Н. Кузнецов Деловое общение [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 524 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=431523

Л1.3 Ефремов В. А., Черняк В. Д., Левина И. Н., Пиотровская Л. А., Ефремов В. А., Черняк В. Д. Деловая риторика. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2023. - 217 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/949882

Л1.4 Жукова Е. Е., Суворова Т. В. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 323 с. – Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=452474

Л1.5 Долгова И. В. Этика делового общения [Электронный ресурс]:учебник и практикум. - Москва: КноРус, 2025. - 239 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/957089

дополнительная

Л2.1 Свенцицкий А. Л., Почебут Л. Г. Социальная психология общения: теория и практика [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 389 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=360553

Л2.2 Лисс Э. М., Ковальчук А. С. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 343 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=370984

Л2.3 Жукова Е. Е., Суворова Т. В. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации [Электронный ресурс]:практикум ; учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 320 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=425415

Л2.4 Черняк В. Д., Губернская Т. В., Кузьмина А. В., Пентина А. Ю., Четырина А. М., Черняк В. Д. Культура речи. Практикум [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет. - Москва: КноРус, 2023. - 275 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/947381

Л2.5 Анцупов А. Я., Жмурин И. Е., Шипилов А. И. Психология делового общения и конфликтология [Электронный ресурс]:учебник для СПО. - Москва: КноРус, 2025. - 463 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/957260

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

Л3.1 Кривокора Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 190 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=399366

Л3.2 Папкова О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Вузовский учебник, 2022. - 160 с. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog/document?id=399272

Л3.3 Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение. Культура речи [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: КноРус, 2023. - 471 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/947026

Л3.4 Парочкина М. М. Культура речевого общения [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалариат. - Москва: Русайнс, 2024. - 197 с. – Режим доступа: https://book.ru/book/953796

Л3.5 Заволокина Л. И. Эффективные деловые переговоры [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 148 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=437431

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Мир психологии	1. http://psychology.net.ru/
2	Портал психологических изданий	2. http://psyjournals.ru/
3	Журнал «Вопросы психологии»	3. http://voppsy.ru

4	Портал по Психологии	http://azps.ru/

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 существо-вания. Она является составляющей социально-гуманитарного цикла в системе подготовки бакалав-ров всех направлений. Ее изучение в вузе является важным этапом процесса формирования лично-сти студента. Вместе с тем, дисциплина имеет не только социальную, но и гуманитарную составля-ющую в своем предметном поле, способствует осмыслению человеком своего места в обществе, что придает личности внутреннюю устойчивость, помогает в выборе ценностных ориентиров, облегча-ет 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 проессионалов 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 дисципли-ны

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. Еженедель -ная 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 обусловливается 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 се -минарской 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 зачёт (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 заняти -ях, включающая:

– повторение материала лекции по теме семинара/практического занятия;

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

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

– чтение первоисточников и предлагаемой дополнительной литературы, использование слова -рей, энциклопедий;

– выписывание основных терминов по теме, нахождение их объяснения в специальных слова -рях 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, пересдаче 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 рас-

смотрение основного материала курса. Вместе с тем значимость лекции определяется тем, что она не только способствует выработке логического мышления, но и способствует развитию интереса к по-ниманию 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 обобщаю-щая 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. Основ-ное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информа-ции.

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 маркера-ми. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, нако-нец, 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 «укорачи-вать» 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 заня -тий 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 вы-делять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цита-тами. Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают. В конспекте необхо-димо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место изда-ния; 4) название издательств; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти дан-ные позволят быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к кон-трольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе. Усвоению нового ма-териала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выде-ление важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, постав-ленного вопроса, что служит решению поставленной на семинаре задаче.

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 вопро¬су дома, в общежитии.

• Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в по¬лемику 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, включа-

ющее 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 конференци-ях. 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 кар -точки 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 объ-ема 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 ши -рокого 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 приступать к написанию текста.

Написание реферата

Типичная ошибка при написании реферата– стремление переписывать из нескольких книг ча -сти 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 составлен-ного ранее содержания, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее. Важно добиваться того, чтобы основная идея, вы-двинутая 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 спис -ка.

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 соста-вить письменные тезисы сообщения (кратко сформулированные основные положения). Полезно накануне «проговорить» вслух свой доклад, «засекая» время. В ходе же самого выступления не сле-дует все время читать по бумаге, иначе теряется контакт со слушателями, может сложиться впечат-ление, 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 про -граммой, 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 аудиторные 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), кон-спектов, не откладывать 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, зачёт может быть выставлен без опроса – по результатам работы студента в те-чение семестра. Для этого студенту необходимо посетить все лекционные и практические занятия, активно работать на них; выполнить все контрольные, самостоятельные работы, устно доказать зна-ние основных понятий и терминов. Для тех специальностей, где предусмотрено рабочей програм-мой, обязательно выполнение письменной работы – реферата.

Студенты, не набравшие 65 баллов, готовятся к зачету, на котором должны показать, что мате -риал 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 заня-тий, является основанием для выставления незачета;

Итоговый рейтинг знаний студентов складывается:

• из рейтинга знаний студентов по итогам работы за семестр (максимальный семестровый рей-тинговый балл – 100);

• балла, полученного студентом на зачете в семестре (максимальный рейтинговый балл на за-чете – 100.

Другой формой контроля является экзамен.

Критерии оценки:

- «отлично» – выставляется студенту, если он показал глубокое знание теории, видение логи-ческой структуры и закономерностей науки, хорошее осмысление основных вопросов анализируе-мой проблемы, умея при этом раскрывать психолого-педагогические и социально-политические по-нятия 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 категориаль-ные понятия на конкретных примерах. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно по-лон и аргументирован;

- «удовлетворительно» – выставляется студенту, если он показал знания основных теоретиче-ских положений, но допустил существенные проблемы в теоретической подготовке, а также про-явил 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 дея-тельности.

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

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. OPERA - Система управления отелем

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТФ	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		406-408/ИТФ	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, 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.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		407/ИТФ	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 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.

		213/НК библиотека	Специализированная мебель на 35 посадочных мест, дисплей - 1 шт., принтер ч/б - 2 шт., МФУ ч/б - 2 шт., сканер - 2 шт., открытый доступ к фонду справочной, краеведческой литературы, Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ к российским и международным ресурсам и базам данных, доступ к электронно-библиотечным системам, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Открытый доступ к фонду справочной и краеведческой литературы.
		214/НК библиотека	Специализированная мебель на 130 посадочных мест, персональные компьютеры, моноблоки – 80 шт., копир А3 - 3, принтер матричный - 2, МФУ ч/б – 7 шт., МФУ цветной – 2 шт., принтер ч/б – 8 шт., принтер цветн. - 2 шт., сканер – 2 шт., сканеры штрих-кода - 5, наушники - 10 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ к российским и международным ресурсам и базам данных, доступ к электронно-библиотечным системам, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Открытый доступ к фонду учебной, научной и художественной литературы.

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 промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации 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 промежуточной аттестации 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);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента промежуточная аттестация 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 промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Практикум "Школа общения"» составлена на основе Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

_____ проф. , дсхн Духина Татьяна Николаевна

Рецензенты

_____ доц. , кпн Дрожжина Наталья Борисовна

_____ доц. , кпн Таранова Евгения Владимировна

Рабочая программа дисциплины «Практикум "Школа общения"» рассмотрена на заседании Кафедра философии, истории и педагогики протокол № 10 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой _____ Тарасова Светлана Ивановна

Рабочая программа дисциплины «Практикум "Школа общения"» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП _____