

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский социально-педагогический институт»
Факультет практической психологии

Утверждена
на заседании кафедры
социально-психологической безопасности личности
«31» августа 2023 г. протокол № 10

И.о.зав. кафедрой _____ / Морозов А.В./

Рабочая программа дисциплины
Б1.В.ДВ.06.01 «Тренинг делового общения»

Направление подготовки
37.03.01 Психология (уровень бакалавриата)

Направленность (профиль)
Психология управления в государственной и муниципальной службе

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Москва - 2023

1. Наименование дисциплины - «Тренинг делового общения»

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

Цель освоения дисциплины: овладеть основами культуры общения, методикой работы тренинга в контексте делового общения, некоторыми базовыми техниками, позволяющими повысить профессиональную компетентность студентов и расширить их представление о деловой коммуникации, основанной, на использовании деловых и сюжетно-деловых игр.

Задачи дисциплины: научить студентов умению бесконфликтно и эффективно общаться с партнерами, действовать в соответствии с принятыми нормами делового общения.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

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

ПК-1. способен реализовывать просветительско-профилактические технологий, ориентированных на охрану здоровья индивидов и отдельных групп населения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную позицию в команде	Знать: особенности психологии общения, техники активного слушания, подстройки к собеседнику. Признаки нарушения в коммуникативной сфере. Уметь: слушать партнера и давать ему обратную связь; уметь выстраивать бесконфликтное общение; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения с целью оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием 2 традиционных методов и технологий. Владеть: понятийным аппаратом в рамках данного предмета; техниками активного слушания; навыками проведения презентаций; умением выстраивать межличностные и деловые отношения; методикой работы тренинга в контексте делового общения, некоторыми базовыми техниками, позволяющими повысить профессиональную компетентность.
ПК-1. способен реализовывать просветительско-	ПК 1.1 Разрабатывает и реализовывает совместно с другими	знать: организационно-методологические проблемы в контексте использования проективных

профилактические технологии, ориентированных на охрану здоровья индивидов и отдельных групп населения	специалистами программы профилактической и просветительской работы, направленные на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения	методик, основания критериев оценки и интерпретации результатов проективных методик уметь: использовать проективный подход в психодиагностической работе владеть: навыками использования проективных методик при работе с детьми
---	--	--

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.В.ДВ.6.1 «Тренинг делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части базового цикла Б.1 и изучается в 5 семестре. Изучение курса «Тренинг делового общения» должно быть основано на базе знания Психологии личности, Социальной психологии, полученных студентами на первом, втором и третьем году обучения и предусмотренных планом изучения бакалавров данного профиля. В свою очередь знания, приобретенные обучающимися данного курса, послужат при изучении основ психологического консультирования и проведения психологической работы в группах разного профиля и различных вариантов тренинговых программ.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет - 3 з.е. (108 академических часов).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 48 час.

в том числе на:

лекции – 24 час.,

практические занятия (семинары) – 24 час.,

количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 56 час.

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

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Контактная работа			Самостоятель ная работа	
			Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия / семинары		
1.	Компетентность в общении:техники активного слушания и умение давать обратную	5			4	32	Тест №1 Участие в групповой работе

	связь						
2.	Искусство презентации	5			4	32	Тест №2 Участие в групповой работе
3.	Переговоры в условиях устройства на работу	5			4	32	Тест №3 Участие в групповой работе
	Итого: 108 академ.часа				12	96	

Содержание разделов дисциплины

№	Раздел	Темы лекций	Темы практических занятий
1	Компетентность в общении: техники активного слушания и умение давать обратную связь		1. Три языка человеческого общения: язык речи, язык тела, язык человеческой самооценности. 2. Перекрестная коммуникация. Параллельная коммуникация. 3. Видеоупражнения с записью диалогов в парах. 4. Демонстрация видеосъемки с анализом и обсуждением полученного материала. 5. Упражнение «Поломанный телефон», направленное на умение слушать партнера, с применением видеосъемки с последующим обсуждением полученного результата.
2	Искусство презентации		1. Деловая игра: индивидуальная презентация участников группы. Обратная связь от группы. 2. Обсуждение трех наиболее понравившихся выступлений. 3. Анализ основных этапов работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. 4. Разбор базовых технологии публичного выступления.
3	Переговоры в условиях устройства на работу		1. Деловая игра «Устройство на работу». «Соискатели» проводят собеседования с каждым из «работодателей». 2. Обсуждение полученных результатов на основе

			обратной связи о наиболее понравившихся «соискателях» 3. Обсуждение общих ошибок делового общения «соискателей»
--	--	--	---

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

Раздел 1. Компетентность в общении: техники активного слушания и умение давать обратную связь

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Психологический тренинг как средство развития профессионального самосознания
2. Социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии
3. Игровые модули общения: учебные материалы к тренингу

Обязательная литература

1. Методы социальной психологии в психологическом консультировании: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240426>
2. Сальникова О. А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя. Конспекты лекций. Тренинги [Электронный ресурс] - М.: Флинта, 2021. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83546>
3. Фопель К. Технология ведения тренинга: теория и практика. HANDBUCH FÜR GRUPPENLEITER/INNEN. Zur Theorie und Praxis der Interaktionsspiele [Электронный ресурс] - М.: Генезис, 2022. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=236508>

Раздел 2. Искусство презентации

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Цели применения игровых процедур в тренинге. Игровые процедуры в тренинге презентации
2. Круг специфических проблем, подлежащих разрешению в процессе освоения навыка презентации
3. Формирование первого впечатления
4. Самопрезентация как техника и процесс
5. Способы словесного взаимодействия оратора на аудиторию
6. Стратегии и тактики самопрезентации
7. Позитивные установки в самопрезентации

Обязательная литература

11. Методы социальной психологии в психологическом консультировании: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240426>
2. Сальникова О. А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя. Конспекты лекций. Тренинги [Электронный ресурс] - М.: Флинта, 2021. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83546>

3.Фопель К. Технология ведения тренинга: теория и практика. HANDBUCH FÜR GRUPPENLEITER/INNEN. Zur Theorie und Praxis der Interaktionsspiele [Электронный ресурс] - М.: Генезис, 2022. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=236508>

Раздел 3. Переговоры в условиях устройства на работу

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Основные принципы проведения переговоров
2. Тактика ведения переговоров
3. Основные этапы и смысловые единицы переговорного процесса
4. Формирование благосклонности, как вида психологического воздействия

Обязательная литература

- 1.Методы социальной психологии в психологическом консультировании: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240426>
- 2.Сальникова О. А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя. Конспекты лекций. Тренинги [Электронный ресурс] - М.: Флинта, 2021. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83546>
- 3.Фопель К. Технология ведения тренинга: теория и практика. HANDBUCH FÜR GRUPPENLEITER/INNEN. Zur Theorie und Praxis der Interaktionsspiele [Электронный ресурс] - М.: Генезис, 2022. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=236508>

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студента предполагает работу с текстами, первоисточниками, дополнительной литературой, сведениями из интернета, проработкой рабочих материалов с тренинга.

При проведении самостоятельной работы важным для студентов является возможность углубления во внутренний мир, посредством выполнения творческих работ в индивидуальном режиме на основе предлагаемых упражнений и домашних заданий.

Различают три уровня СРС: репродуктивный (тренировочный); реконструктивный; творческий (поисковый)

1. Самостоятельные тренировочные работы выполняются по образцу: решение задач, заполнение таблиц, схем и т. д. Познавательная деятельность студента проявляется в узнавании, осмыслении, запоминании. Цель такого рода работ – закрепление знаний, формирование умений, навыков.

2. Самостоятельные реконструктивные работы. В ходе таких работ происходит перестройка решений, составление плана, тезисов, аннотирование. На этом уровне могут изучаться первоисточники, выполняться рефераты. Цель этого вида работ – научить студентов основам самостоятельного планирования и организации собственного учебного труда.

3. Самостоятельная творческая работа требует анализа проблемной ситуации, получения новой информации. Студент должен самостоятельно произвести выбор средств

и методов решения (учебно-исследовательские задания, курсовые и дипломные работы). Цель данного вида работ – обучение основам творчества, перспективного планирования, в соответствии с логикой организации научного исследования.

Организация самостоятельной работы студентов

Для организации самостоятельной работы студентов необходимы:

1. Комплексный подход к организации СРС (включая все формы аудиторной и внеаудиторной работы).

2. Обеспечение контроля над качеством выполнения СРС (требования, консультации).

Качество выполнения внеаудиторной самостоятельной работы студентов оценивается посредством текущего контроля самостоятельной работы студентов. Текущий контроль СРС – это форма планомерного контроля качества и объема приобретаемых студентом компетенций в процессе изучения дисциплины, проводится на практических и семинарских занятиях и во время консультаций преподавателя.

7. Фонд оценочных средств (оценочных и методических материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
УК-3, ПК-1	Педагогика	Психология конфликта, Базовые теории психотерапии, Кризисное консультирование, Психология социальной работы, Тренинг профессионального общения, Телесно-ориентированная и арт –терапия, Психология здоровья, Интерактивный психологический театр, Тренинг делового общения, Основы психоанализа	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Компетентность в	ПК-1	Знать: особенности психологии

	общении: техники активного слушания и умение давать обратную связь		общения, техники активного слушания, подстройки к собеседнику; признаки нарушения в коммуникативной сфере. Уметь: слушать партнера и давать ему обратную связь; уметь выстраивать бесконфликтное общение; уметь поддерживать баланс между говорением и слушанием; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения с целью оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий; уметь понимать себя и окружающих людей; применять теоретические знания для анализа психологических проблем участников тренинга. Владеть: понятийным аппаратом в рамках данного предмета; техниками активного слушания; вербальными и невербальными знаковыми системами как инструментами влияния; навыком по выявлению проблем, затрудняющих функционирование личности и группы в межличностных и профессиональных коммуникативных взаимодействиях.
2	Искусство презентации	УК-3	Знать: основные правила и приемы презентации; техники и виды психологического влияния; приемы управления вниманием в процессе презентации. Уметь: использовать техники и виды психологического влияния в процессе презентации; применять игровые процедуры и психотехники для оказания помощи индивиду и группе. Владеть: основными правилами и приемами презентации; навыками передачи и обучения индивидов и групп; методикой работы тренинга презентации в контексте делового общения, некоторыми базовыми техниками, позволяющими повысить профессиональную компетентность индивидов и групп.
3	Переговоры в условиях устройства на работу	ПК-1	Знать: основные правила и приемы переговорного процесса; техники психологического влияния в условиях

			ведения переговоров Уметь: применять основные правила и приемы влияния в переговорном процессе; оказывать психологическую помощь индивидам и группам в построении переговорного процесса Владеть: умением создавать раппорт и психологическое присоединение к партнеру в процессе переговоров; приемами управления вниманием; техниками делового общения; навыками обучения и оказания психологической помощи в построении и ведении переговорного процесса.
--	--	--	---

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Минимальный уровень	Базовый уровень	Высокий уровень
ПК-1 УК-3	Имеет фрагментарные знания об особенностях психологии общения, техниках и приемах делового общения; основных правилах и приемах презентации; техниках и видах психологического влияния; основных правилах и приемах переговорного процесса; техниках психологического влияния в условиях ведения переговоров. Испытывает затруднения в процессе слушания партнера и умении давать ему обратную связь; применения теоретических знаний для анализа психологических проблем участников тренинга;	Допускает неточности в знаниях особенностей психологии общения, техниках и приемах делового общения; основных правилах и приемах презентации; техниках и видах психологического влияния; основных правилах и приемах переговорного процесса; техниках психологического влияния в условиях ведения переговоров. Допускает незначительные ошибки в умении давать обратную связь партнеру; применении теоретических знаний для анализа психологических проблем участников тренинга; в процессе	Демонстрирует полные знания особенностей психологии общения, техник и приемов делового общения; основных правил и приемов презентации; техник и видов психологического влияния; основных правил и приемов переговорного процесса; техник и приемов психологического влияния в условиях ведения переговоров. Демонстрирует умения давать обратную связь в процессе активного слушания партнера; в применении теоретических знаний для анализа психологических проблем участников тренинга; в процессе

	применения игровых процедур и психотехник для оказания помощи индивидам и группе; применения основных правил и приемов презентации. Испытывает затруднения в применении правил и техник психологического влияния в условиях ведения переговоров и презентации.	применения основных правил и приемов презентации. Допускает неточности в процессе игровых процедур и психотехник для оказания помощи индивидам и группе.	применения основных правил и приемов презентации и ведения переговоров. Владеет навыками выстраивать деловую беседу и деловые отношения; стратегию самопрезентации.
--	--	--	---

Оценочные средства

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости в рамках освоения дисциплины:

- участие в групповой работе;
- тестовые задания.

Критерии и шкала оценивания участия в групповой работе

Предел длительности контроля	30-40 минут
Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	активное выполнение тренинговых упражнений, участие в обсуждении каждого упражнения, самостоятельность ответов, полные и аргументированные ответы на вопросы ведущего, участие в дискуссиях
4 (хорошо)	недостаточно активное участие в обсуждении некоторых упражнений, меньшая активность в процессе выполнения тренинговых упражнений, хорошая посещаемость
3 (удовлетворительно)	ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, недостаточная активность на занятиях, нерегулярная посещаемость
2 (неудовлетворительно)	пассивность при обсуждении упражнений, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок

Критерии и шкала оценивания тестовых заданий

Предел длительности контроля	10 минут
Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	Студент дает правильный ответ на все вопросы теста
4 (хорошо)	Ответ студента правильный, но есть 1 неправильный ответ
3 (удовлетворительно)	Ответ присутствует 2-3 неправильный ответа
2 (неудовлетворительно)	Больше 50% ответов не верны

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

**КАРТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

№	Раздел рабочей программы	Показатели оценивания	Формируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Компетентность в общении: техники активного слушания и умение давать обратную связь	Знать: особенности психологии общения, техники активного слушания, подстройки к собеседнику. Признаки нарушения в коммуникативной сфере. Уметь: слушать партнера и давать ему обратную связь; уметь выстраивать бесконфликтное общение; уметь поддерживать баланс между говорением и слушанием; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения с целью оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и	УК-3	Участие в групповой работе (анализ ошибок и достижений в процессе совместной работы) Тест №1

		технологий; уметь понимать себя и окружающих людей; применять теоретические знания для анализа психологических проблем участников тренинга. Владеть: понятийным аппаратом в рамках данного предмета; техниками активного слушания; вербальными и невербальными знаковыми системами как инструментами влияния; навыком по выявлению проблем, затрудняющих функционирование личности и группы в межличностных и профессиональных коммуникативных взаимодействиях.		
2	Искусство презентации	Знать: основные правила и приемы презентации; техники и виды психологического влияния; приемы управления вниманием в процессе презентации. Уметь: использовать техники и виды психологического влияния в процессе презентации; применять игровые процедуры и психотехники для оказания помощи индивидам и Владеть: основными правилами и приемами презентации; навыками передачи и обучения индивидов и групп; методикой работы тренинга презентации в контексте делового общения, некоторыми базовыми техниками, позволяющими повысить профессиональную компетентность	ПК-1	Участие в групповой работе (анализ ошибок и достижений в процессе совместной работы) Тест № 2

		индивидов и групп.		
3	Переговоры в условиях устройства на работу	Знать: основные правила и приемы переговорного процесса; техники психологического влияния в условиях ведения переговоров Уметь: применять основные правила и приемы влияния в переговорном процессе; оказывать психологическую помощь индивидам и группам в построении переговорного процесса Владеть: умением создавать раппорт и психологическое присоединение к партнеру в процессе переговоров; приемами управления вниманием; техниками делового общения; навыками обучения и оказания психологической помощи в построении и ведении переговорного процесса.	ПК-1	Участие в групповом процессе (анализ ошибок и достижений в процессе совместной работы) Тест № 3

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

Тест 1

Какие из следующих видов взаимодействий являются: коммуникацией; общением:

- ☐ связь человека и машины
- ☐ телефонная связь между индивидами
- ☐ внутривидовая связь животных
- ☐ разговор матери с сыном
- ☐ связь между компьютерными системами

Цель делового общения:

- а) приобщение инициатора общения к ценностям партнера;
- б) находится вне самого взаимодействия субъектов;
- в) находится в самом взаимодействии субъектов;
- г) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

Определите, на каком этапе в трехтактной системе активного выслушивания используются такие приемы, как молчание, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение:

- а) уяснение;
- б) поддержка;
- в) комментирование.

Определите, к какому типу вопросов относится следующий: «Вы хотите сейчас обсудить весь план наших дальнейших действий или мы подробнее остановимся на этапе подготовке мероприятий?»

- а) закрытый вопрос;
- б) обоснованный вопрос;
- в) альтернативный вопрос;
- г) открытый вопрос.

Укажите задачи руководителя групповой дискуссии на этапе оценки:

- а) провести анализ собранных мнений;
- б) стимулировать продолжение дискуссии, если тема не исчерпана;
- в) собрать максимум предложений;
- г) установить время дискуссии.

«... - это только наименование набора тех или иных активных групповых методов, которое не содержит в себе указание на целевое применение и теоретико - методологическую ориентацию.» О чем говорится в тексте?

- а) интеллектуальный тренинг;
- б) социально-психологический тренинг;
- в) групповой тренинг.

Укажите задачи руководителя групповой дискуссии на этапе ориентации:

- а) сформулировать цель и тему дискуссии;
- б) стимулировать продолжение дискуссии, если тема не исчерпана;
- в) собрать максимум предложений;
- г) установить время дискуссии.

Укажите задачи руководителя групповой дискуссии на этапе контроля:

- а) провести анализ собранных мнений;
- б) стимулировать продолжение дискуссии, если тема не исчерпана;
- в) четкое подведение итогов;
- г) установить время дискуссии.

«Система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия называется ...»:

- а) кондиционным общением;
- б) коммуникативной компетентностью;
- в) коммуникацией; г) деятельным общением.

Тест 2.

Укажите методы диагностики ориентировочной части коммуникативной деятельности:

- а) техника репертуарных решеток;
- б) метод анализа конкретных ситуаций;
- в) метод анализа «свободных описаний»;

г) анализ операционального состава действий.

Укажите методы диагностики исполнительской части коммуникативной деятельности:

- а) техника репертуарных решеток;
- б) метод анализа конкретных ситуаций;
- в) метод анализа «свободных описаний»;
- г) анализ операционального состава действий.

Какие из приведенных ниже рекомендаций противостоят эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

Какие из перечисленных ниже приемов относятся к приемам убеждения:

- а) рассеивание внимания обилием информации;
- б) приклеивание «ярлыков»;
- в) аргументы, содержащие неприятные последствия непринятия предложений;
- г) апелляция к неопровержимым фактам;
- д) перетасовка фактов (подбор только позитивных).

Определите функцию жеста «Открытые ладони» как одного из базовых жестов публичного выступления:

- а) позволяет сосредоточиться и создает хорошую исходную точку для описательной жестикуляции;
- б) выступающий подчеркивает, что он ничего не прячет;
- в) выступающий подчеркивает свое позитивное отношение в эмоционально насыщенные моменты речи.

Определите функцию жеста «Купол» как одного из базовых жестов публичного выступления:

- а) позволяет сосредоточиться и создает хорошую исходную точку для описательной жестикуляции;
- б) выступающий подчеркивает, что он ничего не прячет;
- в) выступающий подчеркивает свое позитивное отношение в эмоционально насыщенные моменты речи.

Определите функцию жеста «Руки к сердцу» как одного из базовых жестов публичного выступления:

- а) позволяет сосредоточиться и создает хорошую исходную точку для описательной жестикуляции;
- б) выступающий подчеркивает, что он ничего не прячет;
- в) выступающий подчеркивает свое позитивное отношение в эмоционально насыщенные моменты речи.

Тест 3.

Укажите активные групповые методы обучения:

- а) дискуссионные методы;
- б) социально-психологический тренинг;
- в) игровые методы;
- г) сенситивный тренинг;
- д) интеллектуальный тренинг.

Определите формы социально-психологического тренинга на основе разведения ориентировочного и исполнительного компонентов коммуникативной деятельности:

- а) тренинг публичного выступления, тренинг деловых переговоров, тренинг коллективного принятия решений;
- б) тренинг сенситивности, тренинг коммуникативных умений;
- в) бихевиоральный тренинг, гештальт – тренинг, психоаналитический тренинг.

Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) выдержка, регрессия, рационализация.

Поведение, воспринимаемое аудиторией в качестве признаков искренности:

- а) неспецифичность информации;
- б) заторможенность реакций, частые паузы;
- в) наличие в сообщении множества конкретных деталей;
- г) контакт глаз с аудиторией, более открытые жесты.

К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения?»

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

КАРТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ПРОВОДИМОЙ В ФОРМЕ ЗАЧЕТА

№	Раздел рабочей программы	Формируемые компетенции	Оценочное средство (вопросы к зачету)
1	Компетентность в общении: техники активного слушания и умение	1К-3	Вопросы 1-9

	давать обратную связь		
2	Искусство презентации	ПК-1	Вопросы 10-16
3	Переговоры в условиях устройства на работу	ПК-1	Вопросы 17-21

Вопросы к зачету

1. Психологический тренинг как средство развития профессионального самосознания
2. Социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии
3. Игровые модули делового общения: учебные материалы к тренингу
4. Технология делового общения
5. Этапы и приемы активного слушания
6. Задачи руководителя тренинга делового общения
7. Искусство говорить и слушать в деловом общении
8. Интерпретация невербальной информации в деловом общении
9. Общие принципы построения делового общения
10. Цели применения игровых процедур в тренинге. Игровые процедуры в тренинге презентации
11. Круг специфических проблем, подлежащих разрешению в процессе освоения навыка презентации
12. Формирование первого впечатления
13. Самопрезентация как техника и процесс
14. Способы словесного взаимодействия оратора на аудитории
15. Стратегии и тактики самопрезентации
16. Позитивные установки в самопрезентации
17. Основные принципы проведения переговоров
18. Тактика ведения переговоров
19. Основные этапы и смысловые единицы переговорного процесса
20. Формирование благосклонности, как вида психологического воздействия
21. Модели поведения в переговорном процессе

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

Особенности процедур текущей и промежуточной аттестации описаны в «Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в НОУ ВО «МСПИ»», утвержденном Приказом ректора № 55/11 от 31.08.22

К прохождению промежуточной аттестации по дисциплине в форме зачёта допускается студент при условии успешного выполнения всех заданий, предусмотренных в рамках текущего контроля успеваемости в рабочей программе дисциплины.

Оценивание уровня сформированности компетенций студентов на аттестации, проводимой в форме зачета

Шкала оценивания	Уровень сформированности компетенций	Описание критериев оценивания
Зачтено	Высокий уровень	- Дан развернутый ответ на поставленные

		вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине - В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий - Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа
	Базовый уровень	- Дан развернутый ответ на поставленный вопрос - Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя
	Минимальный уровень	- Логика и последовательность изложения имеют нарушения - Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов - В ответе отсутствуют выводы - Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано - Речевое оформление требует поправок, коррекции
Не зачтено	Компетенция не сформирована	- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам - Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения - Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения - Речь неграмотная - Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента - Ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа

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

8.1. Основная литература

1. Методы социальной психологии в психологическом консультировании: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] - Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2012. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240426>
2. Сальникова О. А. Совершенствование коммуникативной компетенции учителя. Конспекты лекций. Тренинги [Электронный ресурс] - М.: Флинта, 2021. – Режим доступа:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83546>

3. Фопель К. Технология ведения тренинга: теория и практика. HANDBUCH FÜR GRUPPENLEITER/INNEN. Zur Theorie und Praxis der Interaktionsspiele [Электронный ресурс] - М.: Генезис, 2022. – Режим доступа:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=236508>

8.2. Дополнительная литература

1. Валента М., Полинек М. Драматерапия [Электронный ресурс] – М.: Когито-Центр, 2013. – 208 с. Режим доступа:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=209432&sr=1

2. Салас Джо. Играем реальную жизнь в Плейбек-театре/ Пер. с англ. [Электронный ресурс] – М.: Когито-Центр, 2009. – 159 с. – Режим доступа:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=145028&sr=1

3. Григорьев Н. Б. Психотехнологии группового тренинга: учебное пособие [Электронный ресурс] - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008 - 176 стр.

Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277328&sr=1

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

Название	Интернет-ссылка
Электронные библиотеки	
Университетская библиотека ONLINE	http://www.biblioclub.ru
Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки	http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru
Поисковая система книг и документов	http://filegiver.com
Библиотека Института Психотерапии и Клинической Психологии	http://www.psyinst.ru/library
Электронные книги по психологии, психотерапии, бизнесу, эзотерике, тренировке памяти и мышления.	http://www.koob.ru
Педагогическая библиотека	http://pedlib.ru
Библиотека Российского психологического общества	http://www.rpo.rsu.ru
Библиотека Института психологии РАН	http://www.ipras.ru
Библиотека Института психологии РАО	http://www.pirao.ru
Психологические журналы и периодика	
«Психологическая наука и образование»	http://www.psyedu.ru
«Московский психологический журнал»	http://magazine.mospsy.ru
Журнал практической психологии и психоанализа	http://psychol.ras.ru/ippjpjpf/journal
Журналы Американской психологической ассоциации	http://www.apa.org/journals
Сайты, содержащие информационные справочные материалы по психологии	
Сайт, содержащий материалы по различным отраслям психологии	http://www.psychology-online.net

Сайт, содержащий материалы по различным отраслям психологии	http://www.psychol-ok.ru
Сайт факультета психологии МГУ. Журналы, учебники, монографии по различным отраслям психологии. Информация об известных психологах и психотерапевтах. Профессиональные форумы	http://www.flogiston.ru
Сайт, содержащий материалы по психологии управления и HR- менеджменту	http://hrm.ru/
Материалы по различным отраслям психологии, описание тестов и процедур исследования	http://www.azps.ru
Сайт Института практической психологии «Иматон»	http://www.imaton.com
Профессиональное интернет издание «Психологическая газета»	http://psy.su/
Информационный ресурсный сайт по научной и практической психологии	http://www.psyfactor.org
Сайт IBM SPSS Statistics в России	http://www.predictivesolutions.ru/
Сайт, содержащий материалы по психологии управления	http://www.iteam.ru/
Сайт, содержащий материалы по различным отраслям психологии	http://www.psihologu.ru
Портал издательского дома «Первое сентября».	http://www.Psy.1september.ru
Сайт федерального общества педагогов-психологов. Нормативные документы, решения по вопросам психологии в образовании	http://www.rospsy.ru
Сайт журнала «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru
Этический кодекс психолога	http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся

Основная цель дисциплины «Тренинг делового общения» осуществляется в ходе работы на практических (групповых) занятиях и в процессе самостоятельной работы: изучение и конспектирование научной литературы, ответы на вопросы по каждому разделу дисциплины и подготовка к зачету.

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию (участие в групповой работе)

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. При проведении самостоятельной работы важным для студентов является возможность углубления во внутренний мир, посредством выполнения творческих работ в индивидуальном режиме на основе предлагаемых упражнений и домашних заданий.

Студент должен быть готов к тестированию.

Тестирование – предполагает проверку знаний заданного к изучению материала. Тестирование практикуется в учебном процессе в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного и т. п.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к зачету студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на практических занятиях, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине предполагается использование информационных технологий, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы в следующем составе:

1.Операционная система Windows 8.1 32-bit/64-bit Russian Russia Only DVD [WN7-00937] (счет № 12406644 от 01.04.2014, товарная накладная № 8709347134 от 01.04.2014, Акт № 9709571317 от 01.04.2014)

2.Коробочная версия ПО приложение для ПК Office Home and Business 2013 32/64 Russian Russia Only EM DVD NoSkype (T5D-01763) (счет № 142620887 от 18.03.2014, товарная накладная № 334356/РБР от 01.04.2014)

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

Для обеспечения данной дисциплины необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийным комплексом с доступом к сети Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 37.03.01 Психология, направленность (профиль): Психология управления в государственной и муниципальной службе

Рабочая программа дисциплины
«Тренинг профессионального общения»

Составитель:
Трушкова С.В., канд.психолог.наук

Отв.редактор:
Морозов А.В., доктор пед. наук, профессор

