

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 07.07.2022 11:59:05
 Уникальный программный ключ:
 9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФБГОУ ВО «ЮУ-ГПУ»)
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.03.ДВ.01	Основы профессионального общения в социальной работе

Код направления подготовки	39.03.02
Направление подготовки	Социальная работа
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Социальная защита и обслуживание семей и детей
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Пташко Татьяна Геннадьевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	10	13.06.2019	
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	1	09.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
7. Перечень образовательных технологий	16
8. Описание материально-технической базы	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Основы профессионального общения в социальной работе» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Основы профессионального общения в социальной работе» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Психология».

1.4 Дисциплина «Основы профессионального общения в социальной работе» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми», «Конфликтология в социальной работе».

1.5 Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов представлений о специфике профессионального общения в социальной работе

1.6 Задачи дисциплины:

1) Раскрытие приемов проведения диагностики субъекта общения.

2) Изучение специальных средств и приемов изменения психического состояния, поведения субъекта общения.

3) Овладение основными навыками применения средств и приемов профессионального общения в работе с людьми.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-6 способен к подготовке информационных материалов для средств массовой информации, социальных сетей и публичных выступлений для привлечения внимания общества к актуальным социальным проблемам, информирования населения о направлениях реализации и перспективах развития социальной работы
	ПК.6.1 Знает государственные и региональные особенности социального развития, структуры населения, его быта, воспитания, традиций; основы, проблемы, технологии социального обслуживания в России и за рубежом, основы взаимодействия со средствами массовой информации, маркетинговые технологии; основы публичного выступления
	ПК.6.2 Умеет анализировать, обобщать и систематизировать и представлять передовой опыт реализации социального обслуживания в России и за рубежом, данные статистики, социологических отчетов в виде публикаций, докладов и др.; подготавливать информационные материалы для СМИ, взаимодействовать с ними; организовывать рекламу социальных услуг
	ПК.6.3 Владеет навыками публичного выступления, подготовки материалов для средств массовой информации; использования СМИ для привлечения внимания общества к важным социальным проблемам, популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и поддержки населения
2	УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, стратегии сотрудничества и лидерства, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия, определять свою роль в нем и строить конструктивное взаимодействие с участниками команды, нести ответственность за личные действия и результат
	УК.3.3 Владеет способностью к работе в команде и готовностью к лидерству

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК.6.1 Знает государственные и региональные особенности социального развития, структуры населения, его быта, воспитания, традиций; основы, проблемы, технологии социального обслуживания в России и за рубежом, основы взаимодействия со средствами массовой информации, маркетинговые технологии; основы публичного выступления	3.1 Знает особенности социального развития, воспитания, традиций; основы взаимодействия со средствами массовой информации, основы публичного выступления

2	ПК.6.2 Умеет анализировать, обобщать и систематизировать и представлять передовой опыт реализации социального обслуживания в России и за рубежом, данные статистики, социологических отчетов в виде публикаций, докладов и др.; подготавливать информационные материалы для СМИ, взаимодействовать с ними; организовывать рекламу социальных услуг	У.1 Умеет анализировать, обобщать и систематизировать и представлять передовой опыт реализации социального обслуживания в России и за рубежом, данные статистики, социологических отчетов в виде публикаций, докладов и др.; подготавливать информационные материалы для СМИ, взаимодействовать с ними
3	ПК.6.3 Владеет навыками публичного выступления, подготовки материалов для средств массовой информации; использования СМИ для привлечения внимания общества к важным социальным проблемам, популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и поддержки населения	В.1 Владеет навыками публичного выступления, подготовки материалов для средств массовой информации; использования СМИ для привлечения внимания общества к важным социальным проблемам, популяризации позитивного опыта организации социального обслуживания и поддержки населения
1	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, стратегии сотрудничества и лидерства, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	3.2 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, стратегии сотрудничества, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
2	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия, определять свою роль в нем и строить конструктивное взаимодействие с участниками команды, нести ответственность за личные действия и результат	У.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия, определять свою роль в нем и строить конструктивное взаимодействие с участниками команды, нести ответственность за личные действия и результат
3	УК.3.3 Владеет способностью к работе в команде и готовностью к лидерству	В.2 Владеет способностью к работе в команде

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	6	8	90	104
Первый период контроля				
<i>Основы профессионального общения</i>	6	2	40	48
История становления основ профессионального общения	2		10	12
Деловое общение. Детерминация поведения личности в деловом общении	2		10	12
Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению		2	10	12
Приемы и средства достижения эффективности общения в социальной работе	2		10	12
<i>Виды профессионального общения</i>		6	50	56
Спор в профессиональном общении		2	10	12
Условия эффективности проведения деловой беседы с клиентом социальной работы		2	10	12
Деловые переговоры и совещания в социальной сфере			10	10
Особенности публичного выступления		2	10	12
Профессиональное общение в коллективе			10	10
Итого по видам учебной работы	6	8	90	104
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основы профессионального общения	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: УК-3: 3.2 (УК.3.1), У2 (УК.3.2), В.2 (УК.3.3)	
1.1. История становления основ профессионального общения Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общения. Представители психологического направления в социологии о механизмах межличностного общения. Проблема межличностных отношений в психологических концепциях «Психология народов», «Психология масс», «теории инстинктов социального поведения». Проблема межличностного общения в трудах российских ученых: П. Лаврова, Н. Кареева, Г. Плеханова; в работах отечественных психологов: Д. Узнадзе, С. Рубинштейна, Л. Выготского и др. Современные подходы в психологии о проблеме межличностного общения. Бихевиоризм. Гештальтпсихология. К. Левин. Психоанализ. Гуманистическая психология. Интеракционизм. Решение вопроса о работах современных отечественных психологов - Андреевой Г. М., Руденского Е.В., Шевандрина Н.И. и др. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
1.2. Деловое общение. Детерминация поведения личности в деловом общении Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция». Макро- и микросреда личности. Динамика поведения личности. Социальные стереотипы. Манипулирование ими. Психологические приемы преодоления стереотипов. Барьеры, ошибки в обращении. Роль и ролевое поведение личности. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
1.3. Приемы и средства достижения эффективности общения в социальной работе Понятие общения. Структура общения. Средства общения. Средства общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникация. Интерактивная сторона общения. Стили общения. Механизмы настройки: атрибуция, стереотипизация, эмпатия, перенос. Эффекты в общении. Психологические приемы общения с людьми, клиентами социальной работы. Психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники внушения, заражения, убеждения, подражания. Психологические средства достижения эффективности общения: особенности функционирования психических процессов, бессознательного уровня психики и их значимость для достижения эффективности процесса коммуникации; психотехнология нейро-лингвистического программирования; трансактный анализ общения Э. Берна; особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) и использование их в работе с клиентом социальной работы. Учебно-методическая литература: 1, 2	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основы профессионального общения	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: УК-3: 3.2 (УК.3.1), У2 (УК.3.2), В.2 (УК.3.3)	

1.1. Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению 1.Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинестические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение); 2.Психографология. 3.Физиогномика и применение её положений для диагностики партнера по общению. Учебно-методическая литература: 2, 3	2
2. Виды профессионального общения	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
2.1. Спор в профессиональном общении 1. Из истории происхождения спора. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика. 2. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора. Позиции, поведение участников спора. 3. Национальные и культурные традиции, их учет в споре. Уважение к оппоненту. 4. Выдержка и самообладание в споре. Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
2.2. Условия эффективности проведения деловой беседы с клиентом социальной работы 1.Деловая беседа как основная форма делового общения. 2.Этапы проведения деловой беседы, психологические особенности поведения каждого этапа деловой беседы. 3.Вопросы собеседника и их психологическая сущность. 4.Парирование замечание собеседников. 5.Психологические приемы влияния на партнеров. Специфика проведения деловой беседы с разнообразными клиентами социальной работы. Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
2.3. Особенности публичного выступления 1.Из истории ораторского искусства. 2.Подготовка к выступлению. Требование к выступлению: правила при выступлении, вариант структуры выступления. 3.Начало выступления. Внимание аудитории. 4.Завершение выступления. Значение вопросов. Язык бессознательного и его роль выступления. Выразительные средства. Риторический прием. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Основы профессионального общения	40
Формируемые компетенции, образовательные результаты: УК-3: 3.2 (УК.3.1), У.2 (УК.3.2), В.2 (УК.3.3)	

1.1. История становления основ профессионального общения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для подготовки к практическому занятию изучить вопросы: 1. Труды П. Лаврова, Н. Кареева, Г. Плеханова и значение их идей для психологии общения. 2. Значение идей Д. Узнадзе, С. Рубинштейна, Л. Выготского для психологии общения. 3. Значение идей психоанализа для эффективности общения. 4. Значение идей бихевиоризма для эффективности общения. 5. Значение идей гештальтпсихологии для эффективности общения. 6. Значение идей гуманистической психологии для эффективности общения. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10
1.2. Деловое общение. Детерминация поведения личности в деловом общении Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для зачета изучить вопросы: Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция». Макро- и микросреда личности. Динамика поведения личности в общении. Социальные стереотипы. Манипулирование ими. Психологические приемы преодоления стереотипов. Барьеры, ошибки в обращении. Роль и ролевое поведение личности. Учебно-методическая литература: 2, 3	10
1.3. Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для подготовки к практическому занятию рассмотреть вопросы: Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинетические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение); психографология; физиогномика. Учебно-методическая литература: 2, 3	10
1.4. Приемы и средства достижения эффективности общения в социальной работе Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для зачета рассмотреть вопросы: психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники внушения, заражения, убеждения, подражания, психологические средства достижения эффективности общения: особенности функционирования психических процессов, бессознательного уровня психики и их значимость для достижения эффективности процесса коммуникации; психотехнология нейро-лингвистического программирования; трансактный анализ общения Э. Берна; особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) психологические механизмы создания имиджа. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10
2. Виды профессионального общения	50
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-6: 3.1 (ПК.6.1), У.1 (ПК.6.2), В.1 (ПК.6.3)	
2.1. Спор в профессиональном общении Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для подготовки к зачету изучить вопросы: Из истории происхождения спора. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора. Позиции, поведение участников спора. Национальные и культурные традиции, их учет в споре. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10

2.2. Условия эффективности проведения деловой беседы с клиентом социальной работы Задание для самостоятельного выполнения студентом: К практическому занятию изучить вопросы: Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы проведения деловой беседы, психологические особенности поведения каждого этапа деловой беседы. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечание собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров. Специфика проведения деловой беседы с разнообразными клиентами социальной работы. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10
2.3. Деловые переговоры и совещания в социальной сфере Задание для самостоятельного выполнения студентом: К зачету рассмотреть вопросы: Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание. Стили и приемы профессионального слушания. Виды слушания. Фильтры «Я – слушания» в общении. Техника и тактика аргументирования. Внушение. Общие положения: понятие, сущность, формула, этапы внушения, условия эффективности внушения. Особенности взаимодействия: управление вниманием, доверие к суггестору и т. д. Свойства суггестора. Раппорт. Степень внушаемости. Транс. Сужение сознания. Повышение внушаемости. Прямое и косвенное внушение. Особенности речи. Заражение: понятие, аспекты заражения, возникновение заражения. Внешние проявления. Стимулирование и предупреждение эмоций. Подражание: понятие, виды, законы. Конгруэнтность. Инкорпорация. Согласование. Ведение. Элементы подражания. Убеждение: понятие, характеристика. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Национальные стили ведения переговоров: американский, французский, китайский и др. Использование техник в зависимости от рассмотрения вопроса социальной работы, специфики трудной жизненной ситуации клиента. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10
2.4. Особенности публичного выступления Задание для самостоятельного выполнения студентом: Для практического занятия изучить вопросы: Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Требования к выступлению: правила при выступлении, вариант структуры выступления. Начало выступления. Внимание аудитории. Завершение выступления. Значение вопросов. Язык бессознательного и его роль выступления. Выразительные средства. Риторический прием. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10
2.5. Профессиональное общение в коллективе Задание для самостоятельного выполнения студентом: К зачету изучить вопросы: Коллектив, команда: понятие, особенности функционирования и развития. Психологические аспекты управления коллективом (командой) Проблема лидерства и руководства. Особенности общения руководителя с подчиненными. Учебно-методическая литература: 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	10

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Коньгина М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Коньгина М.Н., Горлова Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Киров: Академический Проект, Константа, 2011.— 192 с.	http://www.iprbookshop.ru/27408.html .
2	Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.	http://www.iprbookshop.ru/10495.html .
Дополнительная литература		
3	Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ГроссМедиа, 2007.— 190 с.	http://www.iprbookshop.ru/1129.html .

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	База профессиональных данных «Мир психологии»	http://psychology.net.ru/

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Контрольная работа по разделу/теме	Мультимедийная презентация	Проект	Деловая/ролевая игра	Монологическое высказывание	Зачет/Экзамен
УК-3							
3.2 (УК.3.1)		+					+
У.2 (УК.3.2)					+		+
В.2 (УК.3.3)				+			+
ПК-6							
3.1 (ПК.6.1)	+						+
У.1 (ПК.6.2)			+				+
В.1 (ПК.6.3)						+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Основы профессионального общения":

1. Деловая/ролевая игра

Деловая игра на тему: "Приемы общения с разными категориями людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации"

Количество баллов: 10

2. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа по вопросам:

1. Понятие общения.
2. Характеристика содержательных компонентов общения.
3. Детерминация поведения личности в общении.

Количество баллов: 5

3. Проект

Проект на тему: Лидерские качества руководителя в социальной сфере.

Количество баллов: 7

Типовые задания к разделу "Виды профессионального общения":

1. Доклад/сообщение

1. Психологические особенности организации начала беседы.
2. Психологические приемы влияния на делового партнера.
3. Комплимент и его психологическая сущность.
4. Умение слушать.
5. Вопросы собеседника и умение на них отвечать.
6. Замечания собеседника и умение на них отвечать.
7. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
8. Выслушивание и аргументирование во время переговоров.
9. Национальные стили ведения переговоров в социальной сфере.
10. Психологические особенности публичного выступления.
11. Подготовка к выступлению.
12. Психологические особенности речи публичного выступления.
13. Спор и психологические особенности его проведения.
14. Конфликты и психологические пути их решения в профессиональном общении.
15. Психологические правила ведения совещания в социальной сфере.
16. Методы коллективной генерации идей.
17. Деловые переговоры в социальной сфере.

Количество баллов: 7

2. Монологическое высказывание

Подготовить монологическое высказывание на тему "Оценка законодательства в работе с детьми сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей"

Количество баллов: 5

3. Мультимедийная презентация

Задание на тему: "Опыт реализации социального обслуживания в России и за рубежом". Выступление с презентацией, с использованием приемов эффективного общения.

Количество баллов: 7

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения.
2. Личностные, макро- и микро факторы детерминации поведения личности в деловом общении.
3. Социальные стереотипы и их значение для процесса профессионального общения.
4. Детерминация поведения личности в деловом общении.
5. Общение: понятие, структура, функции.
6. Психологические особенности коммуникативного компонента общения.
7. Психологические особенности интерактивного компонента общения.
8. Психологические особенности перцептивного компонента общения.
9. Психологические особенности проведения деловой беседы с клиентом.
10. Психологические особенности проведения деловых переговоров в социальной сфере.
11. Психологические правила активного слушания в процессе деловой беседы, переговоров.
12. Техника внушения.
13. Техника убеждения.
14. Техника подражания.
15. Техника заражения.
16. Национальные особенности ведения профессионального общения.
17. Психологические особенности публичного выступления.
18. Невербальные особенности в процессе делового общения.
19. НЛП в деловом общении.
20. Особенности профессионального общения в коллективе, команде.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
---------	---------------------

"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа выполняется с целью проверки знаний и умений, полученных студентом в ходе лекционных и практических занятий и самостоятельного изучения дисциплины. Написание контрольной работы призвано установить степень усвоения студентами учебного материала раздела/темы и формирования соответствующих компетенций.

Подготовку к контрольной работе следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данному разделу/теме и конспектов лекций.

Контрольная работа выполняется студентом в срок, установленный преподавателем в письменном (печатном или рукописном) виде.

При оформлении контрольной работы следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

5. Монологическое высказывание

Монологическое высказывание - это информация, часто краткая на сравнительно узкую тему, главная цель которого □ обнародовать факты, предварительные результаты изысканий без претензий на широкие и глубокие научные обобщения.

В композиции сообщения выделяются три части: вступление - выступающий называет тему сообщения; основная часть - сообщаются факты, данные и т.п.; заключение - обобщается все сказанное, делаются выводы.

Заранее продумайте свое сообщение, составьте примерный план своего высказывания. Отработайте отдельные слова и устойчивые фразы в материале по теме.

Материалом для подготовки устного высказывания могут служить готовые темы, которые можно найти в учебных пособиях. Любое монологическое высказывание характеризуется целым рядом качеств. Вот те из них, которые наиболее специфичны именно для монологического высказывания.

1. Целенаправленность. Она проявляется в том, что у говорящего всегда есть определенная цель.

2. Логичность. Под нею понимается такое свойство высказывания, которое обеспечивается последовательностью изложения материала.

3. Структурность или связность.

4. Относительная завершенность в содержательном, тематическом плане.

5. Продуктивность, т. е. продукция, а не репродукция заученного.

6. Непрерывность, т. е. отсутствие ненужных пауз, осмысленная синтагматичность высказывания.

7. Самостоятельность. Это одно из важнейших качеств высказывания, которое проявляется в отказе от всяческих опор — вербальных, схематических, иллюстративных.

8. Выразительность — наличие логических ударений, интонации, мимики, жестов и т. п.

6. Проект

Проект — это самостоятельное, развёрнутое решение обучающимся, или группой обучающихся какой-либо проблемы научно-исследовательского, творческого или практического характера.

Этапы в создании проектов.

1. Выбор проблемы.

2. Постановка целей.

3. Постановка задач (подцелей).

4. Информационная подготовка.

5. Образование творческих групп (по желанию).

6. Внутригрупповая или индивидуальная работа.

7. Внутригрупповая дискуссия.

8. Общественная презентация — защита проекта.

7. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

8. Деловая/ролевая игра

Деловая/ролевая игра - оценочное средство для проверки продуктивных умений в условиях игрового моделирования реальной проблемной ситуации.

Регламент игры:

1. Ознакомление участников с целью, задачами и правилами деловой игры.
2. Формирование игровых команд.
3. Разработка деловой игры.
4. Сценарий деловой игры.
5. Реализация деловой игры.
6. Подведение итогов деловой игры.
7. Групповое обсуждение хода деловой игры.
8. Заключительное слово руководителя деловой игры.

Основными моментами для подготовки деловой игры являются:

- определение цели деловой игры;
- описание игровой ситуации;
- формулирование правил проведения деловой игры;
- подготовка реквизита;
- определение системы оценивания результатов игры (оценочный лист).

9. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Проектные технологии
2. Проблемное обучение

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
3. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC