

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 15.09.2022 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.04.03 «ФОРМИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ
ЭФФЕКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ У ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2023 г.

Волгоград, 2022 г.

Автор-составитель:

Канд. психол. наук,
доцент кафедры социологии,
общей и юридической психологии

Забродина Т.И.

Заведующий кафедрой социологии,
общей и юридической психологии

Кузеванова А.Л.

РПД Б1.В.ДВ.04.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2022 года № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
 - 1.1. Осваиваемые компетенции
 - 1.2. Результаты обучения
- 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО**
- 3. Содержание и структура дисциплины**
 - 3.1. Структура дисциплины
 - 3.2. Содержание дисциплины
- 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**
 - 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации
 - 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
- 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**
 - 5.1. Методы проведения экзамена
 - 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации
- 6. Методические материалы по освоению дисциплины**
- 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы
 - 7.5. Иные источники
- 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-4	Способен представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения	ПКс-4.3	Способен выступать на заседаниях кафедры и конференциях разного уровня с результатами теоретического анализа и программой эмпирического исследования изучаемой проблемы, публично представлять результаты исследования по теме ВКР и обеспечивать их внедрение.

1.1. В результате освоения дисциплины у магистров должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-4.3	<p>На уровне знаний: Теоретические основы научных исследований;</p> <p>На уровне умений: Представлять публично промежуточные результаты научных исследований; Представлять публично итоговые результаты научных исследований;</p> <p>На уровне навыков: "Продуцировать речь на иностранном языке, извлекает необходимую информацию из иностранных текстов (в том числе аудио- и видео-) различной тематики и создавать речевые произведения научного стиля.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» входит в состав вариативной части блока Б1 "Дисциплины (модули)" и является частью, формируемой участниками образовательных отношений.

В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 60 часов (практических занятий – 60 часов) и на самостоятельную работу обучающихся – 12 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, риторики, социальной психологии, социологии управления, деловых коммуникаций, а также на приобретаемые первичные профессиональные умения и навыки.

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» в соответствии с учебным планом изучается в 3 семестре на очной форме обучения.

3.Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<i>3 семестр</i>								
Тема 1	Обучение в совместной деятельности.	10	-	-	8		2	<i>ДИ</i>
Тема 2	Групповая дискуссия	10	-	-	8		2	<i>ДИ</i>
Тема 3	Работа в парах	12	-	-	10		2	<i>ДИ</i>
Тема 4	Анализ конкретных случаев	10	-	-	8		2	<i>ДИ</i>
Тема 5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	8	-	-	8			<i>П</i>
Тема 6	Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.	10	-	-	10			<i>П</i>
Тема 7	Презентации результатов совместной работы	8	-	-	8			<i>П, Т</i>
Контроль		4						
Промежуточная аттестация								зачёт
Всего:		72			60		8	2 ЗЕ

Примечание: тестирование (Т), Проектная работа (П), деловая игра (ДИ)

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Обучение в совместной деятельности.

Закономерности обучения в совместной деятельности. Зона ближайшего развития. Проблемы воспитания и образования. Обучение взрослых. Приемы активного обучения. Соотношение тренинга и семинара

Анализ возможностей применения в обучении управленческим и управленческим и экономическим дисциплинам.

Обзор современных педагогических технологий

- Информационные (компьютерные, мультимедиа, сетевые, дистанционные) технологии
- Проективные и деятельностные технологии
- Креативные технологии
- Игровые технологии : имитационные; операционные; исполнение ролей; «деловой театр»; психодрама и социодрама
- Технологии личностно-ориентированного образования
- Этнопедагогические технологии
- Коллективные и групповые способы обучения
- Тренинги
- Коучинг

Тема 2. Групповая дискуссия.

Правила ведения дискуссии. Роли в дискуссии. Регламентация дискуссии. Управление дискуссией. Приемы модерации. Отработка упражнений. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

Тема 3. Работа в парах.

Виды упражнений в парах. Ролевая игра. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

Тема 4. Анализ конкретных случаев.

Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

Тема 5. Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.

Групповая разработка маркетинговой части бизнес-проекта. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и экономическим дисциплинам.

Тема 6. Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.

Групповая разработка экономической части бизнес-проекта.

Анализ возможностей применения в обучении управленческим и психологическим дисциплинам.

Тема 7. Презентации результатов совместной работы.

Техники и приемы публичного выступления. Правила невербального и вербального поведения. Этапы презентации. Приемы визуализации. Анализ возможностей применения в обучении управленческим и психологическим дисциплинам.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине и выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Обучение в совместной	Возможности применения изученных приемов в своей	ДИ

	деятельности.	учебной и профессиональной деятельности	
2	Групповая дискуссия	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
3	Работа в парах	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
4	Анализ конкретных случаев	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	ДИ
5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	П
6	Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	П
7	Презентации результатов совместной работы	Возможности применения изученных приемов в своей учебной и профессиональной деятельности	П, Т

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.03 «Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Обучение в совместной деятельности.	Деловая игра
Тема 2	Групповая дискуссия	Деловая игра
Тема 3	Работа в парах	Деловая игра
Тема 4	Анализ конкретных случаев	Деловая игра
Тема 5	Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть.	Проектная работа
Тема 6	Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть.	Проектная работа
Тема 7	Презентации результатов совместной работы	Проектная работа, Тестирование

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Обучение в совместной деятельности.

Упражнение «Бумажная башня»

В этом упражнении команды получают задание – построить бумажную башню. Выигрывает та команда, которая справится лучше и быстрее других. Работа оценивается по трем критериям.

Указания. Студенты разделяются на команды по 5–6 человек. Каждая команда получает набор из 20 учетных карточек, 12 скрепок для бумаги и двух ручек-маркеров.

Подготовка. Командам выделяется 10 минут на разработку плана башни, которая будет оцениваться по трем критериям: высота, устойчивость и красота. В процессе подготовки запрещены любые физические действия (построение).

Построение. Командам выделяется 15 минут на построение башен исключительно из материалов, перечисленных выше.

Оценка. Инструктор нумерует башни, и участники в индивидуальном порядке осматривают их и оценивают по приведенным трем критериям. Затем студенты снова разделяются на группы и совместно, посредством поиска консенсуса, стараются определить башню-победителя (10 минут). Инструктор анализирует все результаты и выносит окончательное решение. Если позволяет время участники обмениваются аргументами в пользу своих решений.

Подведение итогов. Участники обмениваются мнениями, основываясь на бланке подведения итогов, а также отвечают на ряд вопросов.

В процессе планирования

1. Какова доля вклада каждого из участников в совместную работу?
2. Принял ли кто-то из членов группы на себя роль лидера? Если да, то как это проявлялось? Каковы

были последствия?

3. Назовите модели общения, проявившиеся во время выполнения упражнения.
4. Какие типы поведения оказались полезными участникам? Приведите конкретные примеры и объясните свою точку зрения.
5. Какие типы поведения оказались дисфункциональными? Приведите конкретные примеры и объясните свою точку зрения.

В процессе построения

Ответьте на те же пять вопросов и определите, чем различалась командная работа в процессе планирования строительства и его непосредственного осуществления.

Общее время. 55 минут (планирование – 10 минут; построение – 15 минут; оценка – 15 минут; подведение итогов – 15 минут).

Упражнение «Мои «Козыри»

Ц е л ь . Быстро познакомить членов команды и наладить между ними отношения.

У к а з а н и я . У каждого из нас есть «козыри», облегчающие выполнение поставленных задач. Эти козыри называют талантами, сильными сторонами, возможностями. При создании новых команд на первый план выходит, помимо остального, знакомство будущих коллег и выявление ими козырей друг друга – того, благодаря чему они смогут представлять ценность для команды.

Следующие шаги помогут вам выявить собственные козыри и представить их другим участникам. Это способствует формированию в коллективе благоприятного климата.

Шаг 1 (15 минут)

В индивидуальном порядке заполните таблицу. В правой колонке перечислите пять ваших достижений, которыми вы больше всего гордитесь. Затем в левой колонке перечислите свои таланты, способности и возможности, благодаря которым вы сумели достичь того, что перечислено в правой колонке.

Шаг 2 (15 минут)

Разделитесь на группы по 4–6 человек. Поделитесь друг с другом результатами своей работы – представьте свои достижения, таланты, сильные стороны и возможности.

Шаг 3 (15 минут)

1. Оставаясь в группах, обсудите перечисленные ниже вопросы.
2. Как благодаря этому упражнению изменились ваше отношение и чувства к другим членам группы?
3. О чем говорит ваша реакция?
4. Каковы сильные стороны у вашей группы в целом?
5. В чем вашей группе необходимы усовершенствования?

Общее время. 45 минут.

Тема 2. Групповая дискуссия.

1. Отработка алгоритма принятия решений. Используя различные техники решения проблем, подгруппами, согласно предложенному алгоритму, принимаются решения по следующим вопросам, к примеру: «Как снизить преступность в стране», «Как решить демографическую проблему», «Разработать стратегию поведения государства по отношению к гражданским бракам» и т.п. Поведение участников оценивается по вышеприведенным критериям.

2. Групповые решения.

Задание руководителю группы А.

Группе А предлагается следующая ситуация: вы обнаружили, что в вашей команде есть алкоголик. Руководство потребовало от команды представить в письменном виде свои соображения по поводу решения этой проблемы. Вышестоящий менеджер хотел бы в своих дальнейших действиях руководствоваться предложениями команды.

Представить результаты работы.

Задание руководителю группы Б.

Группа Б: Ваш вышестоящий начальник хотел бы пригласить на ведущие должности женщин (в том числе вашей команды). Ваша задача: дать письменные рекомендации с вашими соображениями относительно личностных и профессиональных качества будущего руководителя команды (возраст, квалификация, проф. важные качества и т.п.).

Представить результаты работы.

Задание руководителю группы В.

Группа В: Ваша команда награждается премией за хорошую работу. Группа должна разработать принципы, согласно которым будут распределяться деньги.

Представить результаты работы.

Тема 3. Работа в парах.

Упражнение «Мастер диалога».

Инструкция. «Мастер диалога» поможет вам эффективнее общаться с другим человеком или группой: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружественный настрой по отношению к собеседнику. Используя приведенную ниже последовательность вводных слов для высказывания, начните разговор по важной для вас теме. (Например, если вы раньше могли сказать «Почему вы не сказали мне прямо, что передали мой отчет за пределы нашего отдела?», теперь вы скажете «Я узнал, что вы передали мой отчет дальше. Мне кажется, что этим вы хотели доставить удовольствие Х» и т.д.). Партнер пусть слушает собеседника, не вмешиваясь. Говорите спокойно, рассудительно, и вы удивитесь тому, как много перспектив и новых точек зрения открывается благодаря такому способу установления контакта и обмена информацией.

1. Я узнал, что.....
2. Мне кажется, что.....
3. Я хочу узнать.....
4. Я предполагаю, что вы.....
5. Я думаю, что я.....
6. Мне мешает.....
7. Я смущен.....
8. Меня обижает, когда.....
9. Я сожалею, что.....
10. Я боюсь, что.....
11. Меня разочаровывает, когда.....
12. Я был бы рад, если.....
13. Мне хотелось бы.....
14. Я жду.....
15. Я ценю.....
16. Я надеюсь.....

Тема 4. Анализ конкретных случаев.

Кейс для анализа и ролевой игры

Инструкция. Изучите кейс «Апатия», придумайте способ пробуждения мотива к деятельности у апатичного коллеги и продемонстрируйте этот способ в инсценировках.

Кейс «Апатия»

В отделе маркетинга крупной фирмы введен курс «IT driving license» («Права управления компьютером») в связи с переходом всей организации на единую систему статистической обработки данных по программе Statistica.

Одна из сотрудниц не приходит на занятия, ссылаясь на усталость. Она остается в отделе и пьет чай с двумя бывшими сотрудниками, которые пришли поздравить отдел с наступающим Новым годом.

Ответственный за прохождение сотрудниками курса компьютерного обучения возвращается в комнату, где осталась сотрудница, и тихо напоминает ей о необходимости идти на занятия. Она отвечает: «Да я просто не в состоянии сейчас заниматься компьютером. В конце года нет никаких сил».

Ответственный не является начальником этой сотрудницы.

Темы 5, 6, 7.

(Тема 5. Разработка бизнес-проекта. Маркетинговая часть. Тема 6. Разработка бизнес-проекта. Управленческая часть. Тема 7. Презентации результатов совместной работы.)

Сквозная деловая игра по разработке инвестиционного бизнес-проекта «Оптимизация работы автотранспортной организации». Конкурсная презентация бизнес-проектов.

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ:

Две конкурирующие транспортные компании, осуществляют перевозку пассажиров на внутригородских и пригородных маршрутах. Руководство каждой из организаций стремится к расширению бизнеса. В качестве возможного источника финансирования рассматривается привлечение внешних заимствований (инвестиций). В целях минимизации рисков принимается решение о совместной разработке инвестиционного пакета документов. Для подготовки перспективного бизнес-проекта создаются две рабочие группы из специалистов компаний. Каждая группа работает над собственным проектом исходя из объективных возможностей компании, стремясь в спорных ситуациях находить компромиссы с конкурентом.

Примечание:

Информационное сотрудничество специалистов компаний не отменяет конкуренции и имеет целью избегание «подводных камней» при реализации утверждённого проекта.

2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ:

Участники делятся на две численно равные команды и последовательно выполняют этапы подготовки проекта согласно условиям игры. Каждый этап завершается подготовкой презентации, которую участники представляют своим коллегам из другой команды. При обсуждении презентаций участники разных команд оппонировать друг другу. После завершения всех этапов игры проводится презентация бизнес-проекта, после чего члены независимого жюри определяют победившую команду. По итогам бизнес-игры проводится «круглый стол», на котором участники команд обмениваются впечатлениями о проделанной работе.

3. УСЛОВИЯ ИГРЫ:

Население города равное 1 миллион человек проживает в 8 (восьми) муниципальных районах. Численность населения районов примерно равная. Взаимное расположение районов в целом линейное за исключением центральной части города. Имеется две промышленные зоны, находящиеся двух противоположных районах города, каждая из которых территориально ограничена двумя районами. В центре города сосредоточены административные учреждения и органы управления, а также высшие образовательные учреждения. Медицинские учреждения (поликлиники) и средние школы расположены в границах административного района проживания граждан. Прочие данные принимаются соответствующими г. Волгограду.

Районы города связывают две «продольные» и три «поперечные» магистрали. Перевозка пассажиров осуществляется с помощью, автобусов, троллейбусов, наземного и «скоростного» трамвая, пригородного электропоезда. Утренний пик интенсивности спроса на транспорт с 7 до 9 часов, а вечерний с 16 до 19 часов. В учебных целях принимается, что количество пассажиров является неограниченным. Характер маршрутов и работа транспорта соответствуют его организации в г. Волгограде.

Население города, в зависимости от локализации наиболее посещаемых мест и сложившихся маршрутов движения, можно условно разделить на следующие группы:

1. Инженерно-технический персонал и производственные рабочие.
2. Жители, занятые в сфере услуг и иных непромышленных сферах.
3. Федеральные и муниципальные служащие.
4. Студенты, учащиеся и преподаватели.
5. Родители с малолетними детьми.
6. Пенсионеры и временно неработающие граждане.

Передвижение жителей по выбранному маршруту имеет своей целью осуществление следующих основных видов деятельности:

1. Работа в общественном производстве.
2. Покупки и бытовое обслуживание.
3. Культурно-массовые мероприятия и общение.
4. Уход за детьми.
5. Учёба и самообразование.
6. Спорт и активный отдых.
7. Физиологические потребности.

Имеются две транспортные компании по перевозке пассажиров:

1. **Компания «Маршрутка плюс»** имеет автопарк, состоящий из 25 микроавтобусов ГАЗ-3221 «Газель» (или его аналог) вместимостью 13 пассажиров. Собственники автобусов частные

лица, работающие по договору. Административный аппарат компании 4 человека. Для осуществления регламентного обслуживания и ремонтных работ компания заключила договор с Сервисным Центром «Болты и Гайки». Средняя скорость движения микроавтобуса на внутригородских маршрутах 40 км/ч. Временной интервал движения от 5 до 10 мин.

2. Компания «На линии» имеет автопарк, состоящий из 12 автобусов большой вместимости «Волжанин»-5270 (или его аналог) на 100 пассажиров. Автобусы принадлежат компании, водители автобусов являются её сотрудниками. Административно-технический аппарат компании 8 человек. В каждом автобусе работает штатный кондуктор («билетёр-контролёр»). Для осуществления регламентного обслуживания и ремонтных работ в компании имеется ремонтный цех. Средняя скорость движения автобуса на внутригородских маршрутах 30 км/ч. Временной интервал движения от 15 до 20 мин.

Примечания:

- Названия компаний условные и могут быть изменены при работе над проектом.
- Дополнительные технико-экономические данные могут быть получены из открытых источников.

4. ЗАДАНИЕ:

1. Разработать инвестиционный бизнес-проект наиболее полно использующий особенности организационной структуры и материально-технического обеспечения компании.
2. В целях обоюдной выгоды установить партнёрские отношения с конкурирующей компанией.
3. Подготовить механизм корпоративной координации действий, в целях оптимизации оперативного управления подвижным составом.

5. ЭТАПЫ ИГРЫ:

Этап 1. Бизнес-идея.

На этом этапе необходимо сформулировать:

- Миссию – зачем и с какой целью Вы создали предприятие.
- Предпринимательскую идею – как и путем, каких Ваших конкретных действий, потребность потенциального Пассажира может быть удовлетворена.
- Стратегическую концепцию – в какой сфере пассажирских перевозок, и на какой маршрутной системе будет работать Ваше предприятие.
- Стратегию – каким образом предприятие добивается успеха (возможности, угрозы, сильные и слабые стороны).

Необходимо определить ключевые цели и ценности предприятия, а также основные стратегические принципы их достижения. Следует особо оговорить, по какой причине именно сейчас следует реализовывать проект, и почему именно Вы добьетесь успеха.

Этап 2. Цель проекта.

На этом этапе необходимо подготовить:

- описание транспортных услуг, которые Вы хотите предложить Вашему потенциальному Пассажиру, и ради реализации которых создаётся проект;
- примерные тарифные планы на пассажирские перевозки;
- оценку затрат, которые потребует осуществление деятельности предприятия;
- примерную величину прибыли, которую будет приносить каждый условный Пассажир.
- организацию регламентного обслуживания и ремонта подвижного состава.
- перечень возможных дополнительных услуг (внутренняя реклама и т.д.)

При подготовке презентации подробно описывается предлагаемая Пассажиру транспортная услуга. Необходимо указать трассу маршрутов, график движения транспортных средств, а также их

количество на линии. Следует продумать отличительные черты транспортной услуги, оценить её конкурентоспособность, безопасность, экологичность, а также сформировать концепцию ценообразования.

Этап 3. Анализ и оценка рынка оказания услуг.

На этом этапе необходимо подготовить:

- потребность в пассажирских перевозках и сопутствующих услугах;
- размер рынка услуг и возможные тенденции его развития;
- описание основных групп Пассажира и видов их деятельности;
- всесторонняя оценка конкурентов (в т.ч. и потенциальных);
- оценку собственных сильных и слабых сторон относительно конкурентов.

Изучение конкурентов — сложный и кропотливый этап. Необходимо внимательно изучить и оценить все нюансы работы ваших конкурентов. Понять специфику работы в данной сфере и реализовать в своем бизнесе все лучшее, что почерпнули у конкурентов.

Этап 4. План маркетинга.

На этом этапе необходимо указать:

- как вы собираетесь привлекать Пассажира к использованию именно ваших транспортных средств.
- как будет рационализироваться парк подвижного состава и маршрутная система;
- как вы будете определять тарифы на транспортные услуги;
- какой уровень прибыльности на вложенные средства собираетесь реализовать;
- как вы будете добиваться повышения прибыльности бизнеса – за счет оптимизации существующих технологических процессов, или за счет поиска новых форм привлечения Пассажира;
- как вы будете организовывать регламентное обслуживание и ремонт подвижного состава, и сколько на это Вам потребуется средств;
- как вы будете организовывать рекламу и сколько собираетесь на это выделить;
- как вы будете добиваться хорошей репутации своих услуг и самого предприятия в глазах общественности.

Задачей маркетинга является определение потребительских качеств услуги (товара) и поиск наилучшего способа его реализации клиентам. Представленная информация должна подтверждать существование потенциального рынка сбыта для предмета планирования и его текущей благоприятной конъюнктуры.

Этап 5. План производственно-хозяйственной деятельности автотранспортного предприятия.

На этом этапе необходимо выделить основные технологии организации и обеспечения перевозок, после чего рассмотреть работу структурных подразделений обеспечивающих их выполнение, а именно:

- службы эксплуатации;
- производственно-технической службы;
- планово-экономической службы;
- административно-хозяйственная службы;
- кадровой службы.

Необходимо рассмотреть вопросы реагирования на сезонные и другие изменения пассажиропотока, с учётом сохранения рентабельности предприятия.

Этап 6. Организационный план.

На этом этапе должны быть отражены:

- организационно-правовая форма собственности предприятия;
- организационная структура предприятия;
- распределение обязанностей;
- сведения о партнерах;
- описание внешней среды бизнеса;
- трудовые ресурсы фирмы;
- сведения о членах руководящего состава.

Следует рассмотреть все организационные связи с партнерами, учредителями, а также обосновать технологию организации перевозок и иных видов деятельности.

Этап 7. Финансовый план.

Этот этап должен включать в себя разработку:

- плана доходов и расходов (финансовый результат);
- плана денежных поступлений и выплат;
- баланса активов и пассивов предприятия;
- графика достижения безубыточности;
- стратегии финансирования (источники поступления средств и их использование);
- оценок риска и системы страхования.

Необходимо обобщить материалы предыдущих этапов и представить их в стоимостном выражении. Задача финансового плана - доказать эффективность проекта на всем периоде реализации. При этом необходимо четко отметить точку «возврата» — начало отдачи вложенных средств и планируемый срок полного возврата инвестиций.

Этап 8. Резюме (презентация).

Этот этап является заключительным в деловой игре, при его выполнении необходимо:

- кратко изложить основные идеи и параметры бизнес-проекта;
- оформить материал наглядно, доходчиво, информативно и максимально просто;
- системно изложить и хорошо структурировать данные;
- использовать таблицы, рисунки, схемы;
- указать на благоприятные финансовые перспективы предприятия;
- отметить реалистичность реализации бизнес-проекта.

Чтобы сконцентрировать внимание потенциального инвестора, постарайтесь уделить подготовке резюме особое значение. Оно должно быть достаточно коротким и максимально информативным. Материал необходимо излагать ярко, броско, в красочных выражениях. Отдельно следует остановиться на выгодах, получаемых при финансировании Вашего предприятия.

6. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ:

После завершения последнего этапа бизнес-игры проводится «круглый стол»:

- Члены команд рассаживаются в круг в произвольном порядке;
- Участники поочередно выступают, делятся эмоциями и впечатлениями;

- Ведущие интересуются тем, какие задания особенно понравились и почему;
- Обсуждаются вопросы бизнес-планирования и предпринимательской деятельности;
- Ведущие называют команду-победителя и благодарят участников.

Тема 7. Презентации результатов совместной работы.

Тестовый материал типовой:

1. Для организации совместной деятельности важно устанавливать отношения доверия со всеми заинтересованными в решении проблемы сотрудниками:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

2. Для организации совместной деятельности важно провести тщательный анализ источников проблем и их вероятных последствий:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

3. Для организации совместной деятельности важно определить все возможные варианты решений:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Все ответы не верны.

Шкала оценивания

Деловые игры, проектная работа

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проведении деловых игр и выполнении практических заданий во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации в области совместной организованной деятельности.

При оценивании результатов деловых игр используется следующая шкала оценок:

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.

74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся: для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Методы проведения зачета

Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в три этапа: 1 этап – разработка и проведение тренинговой программы, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-4.3	Использует широкий диапазон деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации;	Пишет отчеты и заключения по результатам проведенной научно-исследовательской работы Анализирует уровни общения в зависимости

	<p>Диагностирует способность к эффективному общению (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов).</p>	<p>от ситуации взаимодействия, выбирает наиболее эффективный;</p> <p>Извлекает необходимую информацию из различных аудио- и видеотекстов соответствующей тематики;</p> <p>Создает речевые произведения научного стиля: аннотации, рефераты, тезисы, сообщения, деловые письма;</p>
--	---	--

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Конкурсная презентация бизнес-проектов. (Оптимизация работы автотранспортной организации)

Оцениваемые компетенции

Лидерство: способность организовать работу группы

1. Не замыкается на одном участке работ.
2. Организует командную работу: ставит групповые цели, распределяет роли и задачи, определяет порядок действий.
3. Берет ответственность за окончательное решение.
4. Помогает другим разобраться в ситуации, поддерживает инициативу, развивает идеи других членов команды.

Командная работа: способность к эффективной коллективной работе

1. Работает на общий результат, не заикливаясь на собственной важности.
2. Устанавливает контакт с другими членами группы.
3. Четко и убедительно высказывает свое мнение.
4. Слушает и слышит других участников группы.

Стремление к развитию: интенция осваивать новые формы и инструменты работы

1. Демонстрирует мотивацию разобраться с проблемной ситуацией.
2. Воспринимает проектную работу как возможность для изменений собственных компетенций.
3. Адаптирует свои методы и способы работы к новым для себя условиям.

Ориентация на результат: способность вне зависимости от развития ситуации оставаться включенным в работу

1. На протяжении проектных работ включен в работу и демонстрирует желание получить результат.
2. Остается включенным в работу в стрессовой ситуации (не слушают коллеги, не принимают его точку зрения и т.д.)
3. Берется за решение сложных задач, в т.ч. за решение тех задач, от которых все отказались.
4. Берет на себя личную ответственность за свои решения и действия, направленные на достижение запланированного группой результата.

Принятие решений: способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные управленческие решения

1. Разбирается в массиве информации и может делать выводы, приводящие к выработке и принятию решений.
2. Корректирует свои действия (и действия проектной группы в целом), своевременно реагируя на изменение ситуации.
3. Для выработки решения в условиях избытка информации выделяет главное, формирует целостное представление о ситуации, принимая во внимание всю систему значимых факторов.
4. Адекватно оценивает риски и возможности принятия тех или иных решений, предлагает несколько вариантов решения задачи.

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Тестовые материалы для промежуточного контроля типовые

1. Чтобы успешно работать и обучаться в коллективе важно воспринимать толерантно:

- а) социальные различия
- б) этнические, конфессиональные различия
- в) культурные различия
- г) все ответы верны

2. Для успешного обучения важно:

- а) знать основные принципы совместной деятельности
- б) знать признаки хорошо организованной командной работы
- в) все ответы верны
- г) все ответы не верны

3. При групповой проектной работе важно:

- а) уметь подбирать команду
- б) принимать на себя ответственность за других людей
- в) руководить людьми
- г) все ответы верны

Тестирование

Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где B – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

B – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Итоговая шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, тесты и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальные баллы
1	Опрос первый (тест)	15
2	Опрос второй (тест)	15
3	Деловые игры, проектная работа	40
4	Тестирование	30

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Преподавание данного учебного предмета предполагает использование всех организационных форм обучения: лекций, семинаров и практических занятий. Обучение – групповое. Изучение данного курса предполагает использование интерактивных форм обучения (проектные формы работы, тренинговые и др.).

В работе по данной дисциплине и при подготовке к данному зачету приоритет отдается деятельному участию в групповой работе по разработке проекта. Преподаватель в течение всего учебного курса фиксирует степень и особенности вашего социального и учебного поведения, в том числе при разработке проекта.

Оцениваемые компетенции

Лидерство: способность организовать работу группы

5. Не замыкается на одном участке работ.
6. Организует командную работу: ставит групповые цели, распределяет роли и задачи, определяет порядок действий.
7. Берет ответственность за окончательное решение.
8. Помогает другим разобраться в ситуации, поддерживает инициативу, развивает идеи других членов команды.

Командная работа: способность к эффективной коллективной работе

5. Работает на общий результат, не заикливаясь на собственной важности.
6. Устанавливает контакт с другими членами группы.
7. Четко и убедительно высказывает свое мнение.
8. Слушает и слышит других участников группы.

Стремление к развитию: интенция осваивать новые формы и инструменты работы

4. Демонстрирует мотивацию разобраться с проблемной ситуацией.
5. Воспринимает проектную работу как возможность для изменений собственных компетенций.
6. Адаптирует свои методы и способы работы к новым для себя условиям.

Ориентация на результат: способность вне зависимости от развития ситуации оставаться включенным в работу

5. На протяжении проектных работ включен в работу и демонстрирует желание получить результат.
6. Остается включенным в работу в стрессовой ситуации (не слушают коллеги, не принимают его точку зрения и т.д.)

7. Берется за решение сложных задач, в т.ч. за решение тех задач, от которых все отказались.
8. Берет на себя личную ответственность за свои решения и действия, направленные на достижение запланированного группой результата.

Принятие решений: способность ориентироваться в ситуации и принимать адекватные управленческие решения

5. Разбирается в массиве информации и может делать выводы, приводящие к выработке и принятию решений.
6. Корректирует свои действия (и действия проектной группы в целом), своевременно реагируя на изменение ситуации.
7. Для выработки решения в условиях избытка информации выделяет главное, формирует целостное представление о ситуации, принимая во внимание всю систему значимых факторов.
8. Адекватно оценивает риски и возможности принятия тех или иных решений, предлагает несколько вариантов решения задачи.

При необходимости также: для успешной сдачи зачета необходимо ознакомиться с основной литературой, изучить теоретическую часть по конспектам лекций, ответить на вопросы для самопроверки, проверить собственные знания с помощью тестовой системы.

Характеристика практических заданий.

Групповые упражнения предполагают работу в группах по 3-8-15 человек, при этом каждый индивидуально или во взаимодействии выполняет полученное задание.

Ролевые игры предполагают, что есть непосредственные участники игры и наблюдатели.

Участники читают описание хода игры и своей роли. Чужие роли участник не читают, так как это снизит эффективность упражнения. В игре нужно следовать принципиальным моментам роли, но в остальном участники могут чувствовать себя свободно. По возможности действие нужно театрализовать и максимально вживаться в образ.

Наблюдатели, пока участники готовятся в игре, знакомятся с поведенческими индикаторами поведения в данной ситуации, думают над тем, как бы они действовали бы, если бы были участниками. В процессе игры они делают заметки, указывают примеры удачных и неудачных действий.

Подведение итогов игры и упражнений. После выполнения упражнения участники оценивают свои навыки, затем вся группа проводит совместное подведение итогов, анализируя сильные и слабые стороны продемонстрированного поведения. Процесс повторяется для каждого студента. Студенты могут при необходимости создавать новые сценарии игры, направленные на отработку соответствующего навыка.

Также будут использоваться интеллектуальные и активные разминки,

Метод Case-study – анализ конкретных случаев. В подобных ситуациях отсутствует четко выраженный набор данных, которые необходимо использовать для получения единственно правильного решения. В структуре кейс-стади отсутствуют вопросы, на которые необходимо давать ответы. Вместо этого студенту надо целиком осмыслить ситуацию, изложенную в кейсе, самому выявить проблему и вопросы, требующие решения. Таким образом обеспечивается развитие самостоятельности и инициативности, умение ориентироваться в широком круге вопросов, связанных с различными аспектами управления.

Правила работы в рамках практического курса

Конфиденциальность.

Все, что происходит во время работы группы, остается в пространстве группы, и не должно выноситься за ее пределы. Участники не могут обсуждать события тренинга с кем-либо, кроме участников группы во время занятия. С посторонними же могут обсуждаться содержание упражнений, собственные чувства и поведение в группе, но не мысли, чувства и поведение других участников.

Искренность и открытость.

Только через открытие своего подлинного «Я» другим людям, мы способны открыть свое «Я» для себя. Чем более искренним будет поведение участников в группе, тем более успешной будет работа группы в целом.

Уважение другого.

Не уважая другого, мы вызываем у него такое же отношение к себе. В тренинговой группе участники не перебивают друг друга, не относятся критически к поведению и высказываниям других. В тренингах запрещены оценки других («Ты не прав» или «Ты нехороший»), обратная связь всегда дается только из собственной позиции («Я не понимаю» или «Я чувствую себя так-то, когда ты делаешь то-то»).

Принцип «Здесь и теперь».

В тренинге работают с тем и говорят только о том, что происходит в данный момент в данном месте, а не вообще об участниках, других людях и каких-то событиях.

Принцип активности.

Каждый участник работает от начала и до конца работы группы и не опаздывает. Чем более активную позицию занимает участник, тем больше пользы он получает от занятия.

Принцип исследовательской творческой позиции.

В ходе тренинга участники группы получают возможность поэкспериментировать над своим поведением, попробовать новые формы действия, научиться более эффективным способам взаимодействия.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика : учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08986-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/513016>
2. Психология и педагогика высшей школы : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко [и др.] ; под редакцией И. В. Охременко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08594-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/515066>

7.2. Дополнительная литература

1. Руденский, Е. В. Психология ненормативного развития личности : учебное пособие для вузов / Е. В. Руденский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07970-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/516000>
2. Колесникова, Г. И. Специальная психология и специальная педагогика. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для вузов / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06551-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/512965>
3. Колесникова, Г. И. Основы специальной психологии и специальной педагогики. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09374-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/517222>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Зиновьева Д.М. Психология организационного поведения: учебное пособие / Д.М. Зиновьева; Волгоградский филиал ФГБОУ ВО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы". - Волгоград: Изд-во Волгоградского филиала РАНХиГС, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Систем требования: IBM PC с процессором 486;ОЗУ 64 Мб; CD-ROMдискковод; Adobe Reader 6.0/ - Загл. с экрана. - 116 с.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

7.4. Интернет-ресурсы

ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html> . По паролю.

ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>. По паролю.

ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#> \.По паролю.

7.5. Иные источники

Отсутствуют.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 15.09.2022 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДВ.04.03 «ФОРМИРОВАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ
ЭФФЕКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ У ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2023 г.

Волгоград, 2022 г.

Вопросы к зачету

1. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
4. Основные коммуникативные барьеры в общении.
5. Невербальная коммуникация и ее особенности
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
7. Определение транзакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся транзакций.
8. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные транзакции в теории Э.Берна.
9. Сущность перцептивной стороны общения.
10. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
11. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед и переговоров.
12. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
13. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
14. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
15. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
16. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
17. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неопрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
18. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
19. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
20. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
21. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
22. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
23. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
24. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
25. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
26. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
27. Механизмы познания человека человеком.
28. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
29. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.

30. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
31. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
32. Общие этические принципы и характер делового общения
33. Психологические требования к публичному выступлению.
34. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

2. Тестовые материалы

Материалы тестирования для 1го среза:

1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

2. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

3. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

4. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

5. Качество голоса, его диапазон, тональность – это

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

6. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

7. К механизмам социальной перцепции не относится:

- а) стереотипизация;
- б) идентификация;
- в) интернализация
- г) рефлексия;

8. В трансактном анализе предполагается, что каждый участник взаимодействия может занимать каждую из _____ позиций.

- а) двух
- б) трех

в) четырех

г) пяти

9. Как называется ошибка восприятия, состоящая в приписывании оппоненту своих мыслей, чувств, целей, ценностей и т.д.?

а) «эффект ореола»

б) «эффект новизны»

в) «эффект стереотипизации»

г) «эффект проекции»

10. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:

а) кто сообщает?

б) по каким каналам?

в) зачем?

г) каким эффектом?»

11. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:

а) реципиент

б) суггестор

в) фасилитатор

г) коммуникатор

12. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:

а) перцептивная сторона общения

б) интерактивная сторона общения

в) организационная сторона общения;

г) транзакционная сторона общения

13. К основным способам воздействия индивидов друг на друга не относится:

а) перцепция

б) внушение

в) подражание

г) заражение

14. Обобщение, используемое для подведения итогов разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), это:

а) резюмирование;

б) перефразирование

в) расспрашивание

г) отражение чувств

15. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения –

а) открытая

б) закрытая

в) отстраненная

г) константная

16. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:

а) рефлексия

б) эмпатия

в) аттракция

г) каузальная атрибуция

17. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

18. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) нерефлексивного слушания

19. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

20. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) — это:

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

Ключ:

1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) г; 6) б; 7) в; 8) б; 9) г; 10) в; 11) г; 12) б; 13) а; 14) а; 15) в; 16) г; 17) г; 18) б; 19) б; 20) б.

Материалы тестирования для 2го среза:

1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:

- а) Сеченов
- б) Леонтьев
- в) Павлов
- г) Рубинштейн

2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улавливанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:

- а) стандартизированный
- б) манипулятивный
- в) конвенциональный
- г) примитивный

3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:

- а) публичные торги
- б) публичная речь
- в) деловая беседа
- г) пресс-конференция

4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:

- а) императивное общение
- б) манипулятивное общение
- в) рефлексивное общение
- г) конвенциональное общение

5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?

- а) на втором
- б) на третьем
- в) на четвертом
- г) на пятом

6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это

- а) отрицание
- б) рационализация
- в) регрессия
- г) обособление

7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на инициирующее высказывание или поведение,- это:

- а) рефлексия
- б) интернализация
- в) обратная связь
- г) ореол

8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:

- а) I'm Ok – You are Ok
- б) I'm not Ok – You are Ok
- в) I'm Ok – You are not Ok
- г) I'm not Ok – You are not Ok

9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер
- г) кинесический барьер

10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

- а) ответов
- б) вопросов
- в) жестов
- г) поз

12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м

г) от 3,5 м

13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

16 . Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной
- г) все ответы верны

18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- Г) З.Фрейдом

20. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

Ключ:

1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а;
11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б.

Итоговое тестирование.

- 1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:**
 - а) Сеченов
 - б) Леонтьев
 - в) Павлов
 - г) Рубинштейн
- 2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улаживанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**
 - а) стандартизированный
 - б) манипулятивный
 - в) конвенциональный
 - г) примитивный
- 3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:**
 - а) публичные торги
 - б) публичная речь
 - в) деловая беседа
 - г) пресс-конференция
- 4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**
 - а) императивное общение
 - б) манипулятивное общение
 - в) рефлексивное общение
 - г) конвенциональное общение
- 5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?**
 - а) на втором
 - б) на третьем
 - в) на четвертом
 - г) на пятом
- 6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это**
 - а) отрицание
 - б) рационализация
 - в) регрессия
 - г) обособление
- 7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение,- это:**
 - а) рефлексия
 - б) интернализация
 - в) обратная связь
 - г) ореол
- 8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:**
 - а) I'm Ok – You are Ok
 - б) I'm not Ok – You are Ok
 - в) I'm Ok – You are not Ok
 - г) I'm not Ok – You are not Ok

9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер
- г) кинесический барьер

10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:

- а) ответов
- б) вопросов
- в) жестов
- г) поз

12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м
- г) от 3,5 м

13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

16 . Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

г) все ответы верны

18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З.Фрейдом

20. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

21. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?

- а) 5
- б) 3
- в) 2
- г) 4

22. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) организация взаимодействия между индивидами;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- в) обмен информацией при помощи технических средств;
- г) обмен информацией между людьми.

23. Интерактивная сторона общения - это:

- а) обмен информацией при помощи технических средств;
- б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
- в) организация взаимодействия между индивидами;
- г) обмен информацией между людьми.

24. Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:

- а) связи
- б) Интернета
- в) речи
- г) письменности

25. Третий этап деловой беседы:

- а) этап предварительной подготовки к беседе
- б) заключительная стадия беседы
- в) момент начала беседы
- г) собственно беседа

26. По Э.Фромму «личности, убежденные в том, что все продается и покупается, успех зависит от того, насколько выгодно удастся продать свой труд на рынке, практичны, деловиты, жадны и расчетливы» -

- а) личности со стяжательской (сберегающей) установкой
- б) личности с эксплуататорской (овладевающей) установкой
- в) личности с рыночной (обменивающей) установкой
- г) личности с рецептивной (берущей) установкой

27. Процесс включения личности в систему общественных связей и отношений, овладение и принятие общественно приемлемых форм поведения, норм, ценностей, в результате чего личность становится полноправным членом общества - это:

- а) социально-психологическая адаптация
- б) социальная активность
- в) социализация
- г) формирование социального статуса

28. Определенное состояние сознания, основанное на предыдущем опыте, регулирующее отношение и поведение человека – это:

- а) социальная роль
- б) социальный статус
- в) интернализация
- г) социальная установка (аттитюд)

29. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) аттракция
- г) каузальная атрибуция

30. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

31. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) неререфлексивного слушания

32. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

33. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) – это:

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

34. Коммуникация - это:

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

35. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;

- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

36. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

37. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

38. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

39. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

40. Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

Ключ:

- 1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а;
11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б
21) б; 22) г; 23) в; 24) в; 25) г; 26) в; 27) в; 28) г; 29) г; 30) г;
31) б; 32) б; 33) б; 34) б; 35) б; 36) в; 37) б; 38) а; 39) в; 40) г.

3. Открытые задания

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры.

Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия.

Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной

связи в говорении и слушании.

4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании.

3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении.

Участники сидят по кругу.

Инструкция

Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)». Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг 1 (5 минут)

Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты)

«Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут)

«Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми.

«Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут).

«Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут)

Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания

В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?
- О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?
- Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»?
- Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

Задание № 2.

Группа садится по кругу.

Инструкция

Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение». В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1.

Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Оснащение: лист бумаги (с индивидуальными и групповыми таблицами), ручка. Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о партнерских отношениях и командном поведении;
- деловая игра «Катастрофа» (по подгруппам);
- обсуждение результатов проведения игры;
- работа в подгруппах: составление правил корпоративного поведения в команде;
- обсуждение и составление свода правил корпоративного поведения в команде.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято активное участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято активное участие в составлении и защите свода правил.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято участие в составлении свода правил.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), правила корпоративного поведения в команде сформулированы не в полном объеме.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Работа с понятиями

Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы. Заполните таблицу.

Командная работа	Групповая работа

Задание № 2. Деловая игра "Катастрофа"

Целью игры является исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений.

В процессе игры участники смогут проанализировать свои умения вести обсуждение, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументированно доказывать свою точку зрения, управлять своими эмоциями. Игроки разберутся в вопросе, как наиболее эффективно организовать дискуссию, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе игры затрагивается широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, индивидуальный вклад в работу команды, правила эффективного общения, элементы самопрезентации, правила поведения в команде.

Формат игры может быть как эмоционально-поддерживающим, так и эмоционально-провоцирующим.

Инструкция

Вас ждет захватывающее и яркое путешествие! Путешествие обещает быть и интересным, и трудным, поэтому очень важно, какие люди окажутся рядом друг с другом. Вам надо сформировать команды и отправиться в путь (идет формирование команд)...

Вы уже в дороге.. Но непредвиденные обстоятельства – авиакатастрофа- изменяют ваши планы, и теперь вам предстоит бороться за свою жизнь! Вам в команде предстоит обсудить и принять решение, как спастись. Только совместное решение, которое удовлетворит всех участников, позволит вам выжить.

Сюжет: катастрофа в пустыне.

Около 10 часов утра по дороге от столичного аэропорта в пункт назначения вы пересели на небольшой местный самолет.

Вы попали в авиакатастрофу в пустыне Сонора на юго-востоке Соединенных Штатов. От сгоревшего лёгкого двухмоторного самолёта остался металлический каркас. Пилот, к сожалению, погиб в огне. Никто из пассажиров не пострадал.

Перед катастрофой пилот успел сделать запись в бортовом журнале о Вашем местонахождении примерно в 65 милях от заданного курса и приблизительно в 70 милях к югу от рудника с ближайшим поселением людей.

Окружающее Вас пространство абсолютно ровное с редкими колючими кактусами. Последний известный Вам прогноз погоды указывал на температуру в середине дня около 35 градусов, что означает температуру у раскалённой поверхности пустыни 45 градусов (в пустыне жара переносится тяжелее). Все пассажиры одеты в майки и шорты. У Вас на руках

в сумме \$2.83 мелочью, \$285 в банкнотах, 2 пачки сигарет и шариковая ручка.

Задача

Перед пожаром самолёта пассажиры успели спасти 15 предметов, перечисленных на следующей странице. Ваша задача заключается в ранжировании этих предметов в соответствии с их важностью для Вашего выживания, начиная с «1» для самого необходимого предмета и заканчивая «15» для наименее полезного.

Процедура

Оцените индивидуально Ваш подход к решению задачи и выберите 1 из 3-х альтернатив А-В-С (таблица 1).

Проведите индивидуально ранжирование 15 предметов без обсуждения с коллегами (таблица 2).

Работая в команде, обсудите и примите решения по выбору одной из 3-х альтернатив А-В-С и ранжированию 15 предметов.

Таблица 1
Подход к решению задачи

Альтернативы	Индивидуальный выбор	Выбор команды
А - ждать спасателей на месте		
В - идти		
С - идти ночью, отдыхать днём		

Таблица 2

Ранжирование предметов

Предметы	Индивидуальные ранги	Ранги команды	Примечание
Электрический фонарик			
Складной нож			
Карта местности			
Дождевик из пластика			
Компас			
Аптечка			
Пистолет 45 калибра (заряженный)			
Парашют			
Коробка с таблетками соли			
Пресная вода (1 л/чел)			
Книга о животных пустыни			
Солнцезащитные очки (у каждого)			
Пальто (у каждого)			
Косметическое зеркало			
Бутылка водки			

Рефлексия в группах (обсуждение результатов проведения игры)

Что вызвало вашу удовлетворенность (неудовлетворенность)?

Как, по-вашему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет? Была ли выработана общая стратегия спасения?

Что вам помешало принять активное участие в обсуждении?

Кто не согласен с принятым решением? Почему вам не удалось отстоять свое мнение?

Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?

Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?

Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями? Какие способы поведения оказались наименее результативными?

Какие только мешали общей работе?

Задание 3 (для подгрупп)

Основываясь на результатах предыдущей игры и имеющемся личном опыте взаимодействия в команде сформулируйте и запишите правила корпоративного поведения в команде.

Задание 4.

Создайте общий свод правил корпоративного поведения в команде.

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цели: рассмотреть типы восприятия, определить ведущий сенсорный канал и сформулировать рекомендации по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Обснащение: бланк для тестирования, лист бумаги, ручка. Порядок выполнения практической работы:

- вводная дискуссия о типах восприятия;
- диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (обучающиеся получают бланки для тестирования, читают тестовые вопросы и выбирают наиболее подходящий вариант ответа, фиксируют результаты тестирования);
- групповое обсуждение результатов тестирования;
- работа в подгруппах: составление характеристики выявленного типа восприятия и рекомендаций по взаимодействию с ним (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет); заполнение таблицы;
- групповое обсуждение и совместная корректировка рекомендаций по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним, принято активное участие в составлении общих рекомендаций по организации работы с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

4 балла - выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним.

3 балла – выполнен тест, есть осознание полученных результатов.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (аудиал, визуал, кинестетик).

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического. А какие органы чувств скорее “откликаются” у вас при контактах с окружающим миром? К какому типу людей относятся ваши близкие? Как они воспринимают окружающий мир: визуально, на слух, или на ощупь? Методика диагностики канала восприятия поможет вам лучше понять себя и других.

У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды. Сходство типов может способствовать эффективному взаимодействию, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Если вы знаете, к какому типу относятся люди, с которыми вам предстоит вступить в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят сказать вам.

Инструкция к тесту

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если несогласны.

Тестовый материал (вопросы)

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности - ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

Дигитал (он же дискрет) – ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с цифровым каналом восприятия невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: “где тут логика?”, «надо проанализировать ситуацию», «итак, методом исключения мы выясняем...»

Задание 2 «Рекомендации по взаимодействию с людьми определенного типа восприятия»

Работая в подгруппах, составьте характеристику выявленного типа восприятия и рекомендации по взаимодействию с конкретным типом (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет). Заполните предложенную таблицу.

Таблица
**Рекомендации по взаимодействию
с людьми определенного типа восприятия**

Тип восприятия	Характеристика сенсорного типа	Рекомендации по взаимодействию
Визуальный тип	Способ получения информации	
	Восприятие окружающего мира	
	На что обращают внимание при общении с людьми	

	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Аудиальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Кинестетический тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Дискретный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		

Обсудите в группе получившиеся рекомендации по взаимодействию с аудиалом, визуалом, кинестетиком и дискретом. Дополните таблицу.

Средства общения **Понятие эффективного слушания. Виды слушания**

Цель: определение составляющих эффективного слушания, отработка навыков применения техник активного слушания, установление типичных ошибок слушания и речевого поведения.

Порядок выполнения практической работы:

- определение составляющих эффективного слушания на основе ознакомления с видами и приемами эффективного слушания, анализа высказываний М. Беркли-Ален;
- формулировка правил эффективного слушания (активного);
- ознакомление с кейс-заданием и условиями его выполнения;
- выполнение кейс-задания в парах;
- обсуждение в группе результатов выполнения кейс-задания.

Критерии оценки:

5 баллов – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено в полном объеме, все правила активного слушания учтены.

4 балла – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено,

учтены не менее 70% правил активного слушания.

3 балла – правила эффективного слушания сформулированы не в полном объеме, кейс-задание выполнено частично, учтены менее 50% правил активного слушания.

2 балла – правила эффективного слушания не сформулированы, кейс-задание невыполнено или выполнено неверно, правила активного слушания не учтены.

Задание № 1 (групповая работа)

Ознакомьтесь с видами и приемами нерефлексивного и рефлексивного слушания (таблица). После этого в группе проанализируйте перечень правил, способствующих эффективному слушанию, составленный М. Беркли-Ален. Составьте перечень правил эффективного слушания, учитывая изученные ранее приемы слушания и собственный опыт взаимодействия. При составлении правил используйте позитивные формулировки.

Таблица

Виды и приемы эффективного слушания

Вид слушания	Приемы слушания	Содержание приема
Нерефлексивное слушание	Поза	Позы, которые свидетельствуют о внимании к собеседнику
	Жесты	Кивок головы, небольшой наклон к собеседнику и пр.
	Междометия	«Ну-ну», «Да-да», «Эх», «Ага» и пр.
	Реплики	«Да-да, я понимаю»
Рефлексивное слушание	Выяснение, уточнение	«Я не понял»; «Повторите, пожалуйста, еще раз...», «Что вы имеете в виду?», «Не могли бы вы объяснить?»
	Перефразирование (повторение слов собеседника своими словами)	«Вы считаете, что...», «Другими словами...»
	словами чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли)	
	Отражение чувств	«Мне кажется, вы чувствуете...»
	Побуждение	«Ну и ...», «Что дальше ...»
	Продолжение (вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов)	«.....И в результате это точно приведет к....»
	Оценка	«Ваше предложение заманчиво», «Мне не нравится»
	Резюмирование	«Итак, вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...»

Правила эффективного слушания М. Беркли-Ален

1. Не притворяйтесь, будто слушаете.
2. Ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним

поговорить.

3. Не старайтесь говорить за собеседника.
4. Излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы.
5. При беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли.
6. В процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (Почему он это говорит? Почему он говорит это мне? Что он хочет этим сказать? Что в действительности он чувствует?).
7. Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи.
8. Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «і», будет потеряно и ваши отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной — что-то не дослышал, неверно интерпретировал жесты и слова).
9. Сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

Задание № 2. Кейс-задание на отработку навыков эффективного слушания в парах

1. Упражнение в парах

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на пары. Каждый из партнеров по очереди должен рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом изученные приемы нерефлексивного и рефлексивного слушания. Задача первого – отметить, какие приемы слушания использует партнер, и определить их эффективность. Время выполнения задания 30 минут».

2. Упражнение в тройках

Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на тройки, двое должны беседовать так, как это делали ранее, а третий выступит в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику. Время выполнения задания 20 минут».

Задание № 3. Обсуждение в группе результатов выполнения в парах кейс-задания на отработку навыков эффективного слушания.

1. Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?
2. Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?
3. Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?
4. Какие приемы слушания были применены?
5. Какие приемы способствовали эффективности общения с собеседником?
6. Какого рода ошибок надо избегать при взаимодействии?
7. Резюмируйте правила эффективного слушания.

Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры

Цель: определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов и отработка навыков эффективного управления ими.

Порядок выполнения практической работы:

- определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов;
- рассмотрение структуры конфликта с позиции анализа конфликтной ситуации;
- определение переговорного процесса как одной из форм урегулирования конфликта;
- выработка правил конструктивного поведения в переговорах.
- рефлексия (групповое обсуждение процесса и результатов выполнения заданий).

Критерии оценки:

5 баллов – принято активное участие в групповой работе, задания выполнены в полном объеме, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны на основе имеющихся теоретических знаний и практических наработок и защищены.

4 балла – принято участие в групповой работе, задания выполнены в объеме не менее 70%, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны.

3 балла – правила конструктивного поведения в переговорах сформулированы не в полном объеме, задание выполнено частично, в объеме не менее 50%.

2 балла - задания не выполнены или выполнено неверно.

Задание 1. Разбейтесь на группы. Проанализируйте, дополните и определите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов, представленные в таблице, заполнив таблицу.

Таблица

Признаки конструктивного и деструктивного конфликтов

Признаки	Конструктивный конфликт	Деструктивный конфликт
Эффективность организации		
Личная удовлетворенность		
Групповое сотрудничество		
Психологический климат		

Задание 2. Выявите и опишите сущность конструктивных и деструктивных способов управления конфликтами. Заполните таблицу.

Таблица

Способы управления конфликтами

Способы управления конфликтами	Описание способов управления конфликтами
Конструктивные способы	

Деструктивные способы	

Задание 3. Ответьте на вопросы, обсудив ответ в группе.

1. Какие конфликты, на ваш взгляд, наиболее трудны в разрешении?
2. С кем происходит каждый из указанных видов конфликтов?
3. Какие признаки, на ваш взгляд, являются важнейшими для определения значения конфликта для организации?
4. Какова цена конфликта для отдельного члена группы?

Задание 4. Создайте схему, описывающую структуру конфликта, включающую элементы (условия, факторы), которые нужно анализировать при рассмотрении конфликта? Для сравнения ознакомьтесь со структурой, предложенной С. М. Емельяновым.

Стороны конфликта – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Стороны конфликта могут быть отнесены к следующим группам:

- 1) *основные участники конфликта* – это противоборствующие силы, которые непосредственно совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга;
- 2) *группы поддержки* - это силы, стоящие за сторонами почти в любом конфликте;
- 3) *другие участники* могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

Предмет конфликта – то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предметов конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, принципов и убеждений.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Задание 5. Переговорный процесс как форма урегулирования конфликта

Самостоятельно ознакомьтесь с типологией, функциями и стратегиями ведения переговоров. Проанализируйте приемы взаимодействия, разработанные Станиславом Кратохвилем (табл. 1-2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в споре. На основе анализа данных приемов, изученного материала и собственного опыта сформулируйте правила конструктивного поведения в переговорах.

Таблица 1.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Стиль спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

Таблица 2.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Результат спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось.
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить.

Способы управления конфликтами

Задание 1 (групповое).

Разбейтесь на 5 микрогрупп, ознакомьтесь с алгоритмом управления конфликтом (таблица) и обсудите реализацию данного алгоритма на практике (на примере ситуации, встречающейся в профессиональной деятельности).

Таблица
Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы (методы) реализации
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение; анализ результатов деятельности; беседа; изучение документов; биографический метод, то есть изучение биографических данных участников конфликта и др.
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах; перераспределение функциональных обязанностей; поощрение или наказание и т. п.
3	Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов; привлечение медиатора, психолога; переговорный процесс (медиация) и др.
4	Принятие решения	Административные методы; педагогические методы

Задание 2. Изучение тактик поведения в конфликте (групповое)

Изучите 5 тактик поведения в конфликте (конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление и компромисс). Распределите данные тактики по микрогруппам. Вспомните ситуацию, в которой четко проявляется выбранная вами тактика, опишите и смоделируйте ее. При моделировании используйте соответствующие фразы и действия.

Тактики поведения в конфликте

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на примирение. Она предполагает:

- настаивание на своей позиции, точке зрения без четкого их обозначения;
- несдержанность, раздражительность, когда партнёр пытается противопоставить своё мнение, позицию, мнению или позиции данного субъекта;
- слабая изменчивость целей даже при высокой динамичности и изменчивости ситуации взаимодействия;
- общий консерватизм интересов;
- нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
- краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода её на стадию инцидента;
- затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
- оценка своих партнёров по взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании техники конфронтации, являются следующие:

- отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
- стремление переубедить, навязать своё мнение, решение, точку зрения;
- попытки принизить своих противников, доказать неправоту их позиции.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников: даже оставшись в одиночестве, они отстаивают свои позиции.

Эта тактика чревата непримиримой враждой, особенно если её придерживаются обе стороны. Часто её выбирают подростки.

Конфронтация приемлема, когда:

- необходимы быстрые решительные действия;
- необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам;
- есть уверенность в правильности выбранного важного решения;
- люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции;

Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие посредством активного взаимодействия со своим партнёром. Её использование резко повышает вероятность позитивного исхода конфликта. Таким образом, не только устраняется причина недовольства, напряжённости, но и достигается большее взаимопонимание, доверие, уважение. Отличительные признаки сотрудничества:

- уважительное отношение к партнёру, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
- оценка своей позиции в качестве важной, но не единственно возможной;
- стремление регулировать своё поведение в сторону большей корректности;
- забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
- акцентирование внимания на этапе разрешения конфликта;
- готовность принести извинения;
- стремление действовать разумно и осознанно;
- поэтапность, последовательность в достижении целей.

Из всех стилей сотрудничество наиболее универсально. Оно подходит как для одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов в вертикальных структурах (между руководителями и подчинёнными, учащимися и педагогами), однако её использованию может противостоять ряд личностных качеств и установок (высокомерие и самомнение, подозрительность, установка на лидерство).

Личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственность способствуют применению этого стиля на практике. Сотрудничество приемлемо, когда:

- необходимо найти решение проблемы, и при этом разные позиции настолько важны, что компромисс недопустим;
- нужно полностью использовать весь творческий потенциал сотрудников;
- необходимо обеспечить приверженность какой-либо общей цели;
- нужно преодолеть негативные эмоции, возникшие в опыте общения.

Компромисс заключается в стремлении преодолеть противоречие за счёт частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой. Поведение людей, прибегающих к его помощи, характеризуется такими особенностями:

- осмысленностью шагов, предпринимаемых на протяжении исхода конфликта;
- готовностью много раз менять решение, если оппонент не соглашается с ним;
- заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были равноценны;
- призыванием посредников;
- применением убеждения ради нахождения точек общего решения, выработки единой позиции;

- готовностью выслушать претензии противоположной стороны;
- заботой о сохранности взаимоотношений с партнёром в дальнейшем.

Компромисс не снимает напряжённости до конца, т. к. исходное противоречие сохраняется, но создаётся возможность для урегулирования отношений в дальнейшем. Особенно эффективен при разрешении сложных социальных конфликтов. Значительно реже используется в межличностной сфере и практически никогда детьми. Компромисс приемлем, когда:

- цели важны, но все же не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения;
- оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей;
- прийти к временному соглашению по важным вопросам;
- необходимо принять приемлемое решение при недостатке времени;
- когда нужно сделать “шаг назад”, если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей.

Приспособление предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависима от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки.

Доминирование стиля приспособления приводит к тому, что человек позволяет другим «ездить на себе».

Конфликты с использованием этого стиля могут характеризоваться:

- низкой динамичностью;
- отсутствием внешнего противоборства, попыток защитить свои интересы;
- установкой на безоговорочное признание вины;
- страх потерять расположение, любовь, дружбу;
- социальная или экономическая зависимость; - использование приёмов шантажа со стороны одного партнёра и боязнь быть разоблачённым со стороны другого.

Приспособление приемлемо, когда:

- есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость;
- предмет разногласий важнее для других;
- надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее;
- целесообразно минимизировать потери при слабой позиции;
- важны гармония и стабильность отношений.

Об избегании или уходе от конфликта можно говорить в том случае, если человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров, меняя при этом обсуждаемую тему или удаляясь из ситуации. Он не поддаётся ни на какие провокации и проявляет изобретательность в разрядке напряжённых отношений. Таким образом, проблема остаётся неразрешённой, остаётся вероятность возобновления конфликта.

Уход предполагает наличие:

- несопадающих эмоций, взглядов и стремлений участников;
- противоположности интересов и целей;
- действий, направленных на быстрое свёртывание конфликта;
- стремление к разрядке напряжённости; - слабой эмоциональной вовлечённости в проблему одной из сторон.

Избегание приемлемо, когда:

- предмет разногласий несущественен, есть более важные дела;
- отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы;
- вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их;
- надо дать людям успокоиться, отойти от переживаний;
- другие могут решить конфликт более эффективно;
- перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Вопросы для обсуждения

1. Какая тактика в данной ситуации могла быть наиболее эффективна?
2. Почему она была выбрана героями конфликта?
3. В чем проявятся последствия подобного разрешения конфликта?
4. Существует ли универсальная тактика разрешения конфликтов?
5. Эффективное разрешение конфликта в большей степени связано с умениями человека разрешать конфликтные ситуации или с учетом обстоятельств конфликта?

Задание 3. Решение ситуационных задач в группах.

Выберите группой из числа предложенных одну ситуационную задачу. Проанализируйте условия каждой задачи. Определите структуру конфликта и дайте рекомендации руководителю.

Ситуационные задачи

Задача 1. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Задача 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Задача 4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Задача 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер.

Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации?

Задача 6. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 7. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Задание 4. «Роль руководителя в ситуации конфликта» (анализ ситуации)

А) Ознакомьтесь с информацией:

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов.

В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение.

Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее сущность состоит в:

- отсутствии направленности на сотрудничество;
- подчеркивании различий, игнорировании общих точек зрения;
- установке на моральное подавление или устранение противника;
- полярности в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Рекомендуется конструктивная модель поведения руководителя, сущность которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога;
- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;
- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

б) Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха деятельности данных организаций?
2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.
3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?
4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим руководителем?
5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

Интервью с генеральным директором № 1

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

Интервью с генеральным директором № 2 **Вопрос:** Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Формирование навыков ведения переговоров

Цель: закрепление знаний по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие психологической подготовленности к участию в переговорах в ходе отработки тренинговых упражнений.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, результаты самодиагностики проанализированы, принято активное участие в деловых играх, при моделировании процесса переговоров учтены теоретические знания по вопросам ведения переговоров.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), принято участие в деловых играх, в том числе в процессе моделирования переговорного процесса.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), участие в деловых играх.

2 балла – задания не выполнены (или объем менее 50 %) или выполнены неверно.

Задание 1. Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах» (разработано на основе рекомендаций Х. Корнелиус и Ш. Фэйр)

Проанализируйте свои действия по 16 позициям в переговорных процессах с вашим участием и оцените их исходя из 5-балльной шкалы по следующей матрице.

Самодиагностика «Конструктивное поведение в переговорах»

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Стараюсь употреблять фразы, способствующие возникновению симпатии	1 2 3 4 5
2	Стараюсь быть терпеливым	1 2 3 4 5
3	Использую свою настойчивость в разумных пределах	1 2 3 4 5
4	Избегаю доводов в ущерб другой стороне	1 2 3 4 5
5	Всегда задумываюсь над тем, чтобы правильно задавать вопросы в целях лучшего понимания мотивов партнера	1 2 3 4 5
6	Стараюсь не раздражать партнера	1 2 3 4 5
7	Выслушивая противоположную точку зрения, я не обязательно соглашаюсь с ней, но я ее признаю	1 2 3 4 5
8	Всегда стремлюсь к развитию идей, в которых наметилась тенденция к соглашению	1 2 3 4 5
9	Всегда отклоняю нереалистичные ожидания	1 2 3 4 5
10	Стараюсь быть «гибким», отклоняюсь от «маршрута», но не от цели	1 2 3 4 5
11	Избегаю критики и грубости по отношению к партнеру	1 2 3 4 5
12	Всегда записываю высказанные мысли и предложения, чтобы избежать их неверного толкования	1 2 3 4 5
13	Я никогда не отвечаю на враждебные и критические замечания партнеров	1 2 3 4 5
14	Я всегда говорю спокойно, уверенно	1 2 3 4 5
15	Адекватно использую юмор	1 2 3 4 5
16	При необходимости всегда прошу обосновать (доказать) справедливость выдвигаемых решений	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. Но по отдельным позициям вам следует поработать над собой.

Отклонение влево от указанного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков конструктивного поведения в переговорах и серьезно заняться работой над собой.

Задание 3. Игра «Переговоры между железнодорожными компаниями» (работа в 2 группах)

Цель: моделирование процесса переговоров.

Шаг. 1. Инструкция

Вас как консультанта по экономическим вопросам пригласила администрация компании (А и В). Помогите найти такое решение, которое было бы максимально выгодно для этой компании, но также устроило бы и другую компанию, и проведите переговоры.

Основа переговоров (проблема)

Между двумя железнодорожными компаниями (А и В) возникла конфликтная ситуация. Эти компании занимаются перевозкой срочных грузов. Каждая из них владеет двумя индивидуальными железнодорожными ветками и одной общей. Общий путь намного короче, чем индивидуальные пути.

Проблема возникла из-за использования общей короткой ветки. Она считается открытой только тогда, когда открыты две стрелки А и В: одна открывается компанией А, другая – компанией В.

По короткому пути в сутки может пройти только один состав. Он может принадлежать либо компании А, либо компании В. Каждая компания в день может сформировать и отправить только один состав.

Компании А и В не находятся друг с другом в прямой конкуренции, они отличаются численностью рабочих, количеством грузовых составов, уровнем механизации, прибыльностью. Целью каждой компании является получение максимальной прибыли за тонну груза в месяц.

Таблица

Параметры компаний, необходимые для расчетов

№ п/п	Параметры	Компания	
		А	В
1	Количество вагонов	30	20
2	Грузоподъемность одного вагона в тоннах	50	50
3	Прибыль от перевозки по короткому пути (в долларах США за тонну)	12	6
4	Прибыль от перевозки по длинному пути (в долларах США за тонну)	2	2

Шаг. 2. Нахождение решения ситуации (в подгруппах).

Шаг. 3. Моделирование игровой ситуации (процесса переговоров) в подгруппах.

Шаг. 4. Обсуждение результатов выполнения задания группе.