

**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 №13 от 27.04.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,

Б1.В.ДЭ.10.02 «Теория и практика эффективного общения»

(код и наименование дисциплины)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код, наименование направления подготовки /специальности)

«Гражданско-правовая»

(наименование образовательной программы)

Очная, заочная

(форма (формы) обучения)

Год набора-2026

Волгоград, 2026 г.

Автор–составитель РПД:

Доцент кафедры
социологии, общей и
юридической психологии

С.Г. Лагутин

Заведующий кафедрой
социологии, общей и
юридической психологии

Хрипунова С. В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 24 апреля 2026 г. № 9

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 6
3. Содержание и структура дисциплины 6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания 15
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии 18
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 33
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля) 34
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 36
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 37

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

1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина Б1.В.ДЭ.10.02. «Теория и практика эффективного общения» обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

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

| ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (пр и наличии)** | Код компетенции ** | Наименование Компетенции ** | Код индикатора достижения компетенций ** | Наименование индикатора достижения компетенций ** | Образовательный результат ** |
|--|--------------------|---|--|--|--|
| | 2. ПКс- | Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры | ПКс-2.1. | Способен принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе развитого правового сознания | <p align="center">Знает</p> <p>содержание, основные принципы и условия формирования профессионального правосознания</p> <p align="center">Умеет</p> <p>организовывать порядок принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности с учётом высокого уровня профессионального правосознания</p> <p align="center">Владеет навыками</p> <p>принятия законного и обоснованного решения в сфере осуществления юридической деятельности с учётом высокого уровня профессионального правосознания</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--------------------|
| | | | | | ного правосознания |
|--|--|--|--|--|--------------------|

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.ДЭ.10.02. «Теория и практика эффективного общения» входит в блок «Базовая часть» учебного плана, вариативная часть, дисциплина по выбору. Дисциплина общей трудоемкостью 3 ЗЕТ изучается в 5 семестре на 3 курсе по очной форме обучения, на 4 курсе по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области психологии и профессиональной этики.

На контактную работу с преподавателем для очной формы обучения выделено 56 часа в соответствии с учебным планом (20 часов лекции, 32/6 часа практических занятия), 52 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся. Каттэк – 4 часа

На контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения выделено 10 часов в соответствии с учебным планом (4 часа лекции, 6 часов практических занятия), 94 часа выделено на самостоятельную работу обучающихся. Контроль– 4 часа

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и (или) разделов | ВСЕ ГО | Объем дисциплины, ак.час | | | | | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | |
|--------|--|--------|---|--|---------------------------|---|--|--|------|----|------------------------|----------|--|---------|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | | | | | | | |
| | | | Период теоретического обучения | | | | | Период промежуточной аттестации (сессия) | | | Самостоятельная работа | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | И К | КС Р | КЭ | Каттэк | Контроль | | СР кр |
| Л/ДОТ | ВЛ | ЛР | ПЗ/ДОТ | | | | | | | | | | | |
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» | 8 | 2 | | | 2 | | | | | | | 4 | О, Д, Т |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----|---|--|------|--|--|--|--|--|--|---|----------|
| | и трудность его дефиниций . Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | | | | | | | | | | | | |
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация | 8 | 2 | | 2 | | | | | | | 4 | О, Д, Т |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | 8 | 2 | | 2 | | | | | | | 4 | О, Д, ПЗ |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений . Механизмы воздействия в процессе делового общения | 10 | 2 | | 2 | | | | | | | 6 | О, Т |
| Тема 5 | . Формы делового общения | 14 | 2 | | 4/2* | | | | | | | 6 | О, Т, КР |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | 14 | 2 | | 4/2* | | | | | | | 6 | О, Т |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|------------|-----------|--|--------------|--|--|--|----------|--|--|-----------|-------|
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса | 12 | 2 | | 4 | | | | | | | 6 | О,Т |
| Тема 8 | . Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. | 10 | 2 | | 4 | | | | | | | 4 | О,Т |
| Тема 9 | . Манипуляции в деловом общении | 12 | 2 | | 4 | | | | | | | 6 | О,Т |
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | 14 | 2 | | 4/2* | | | | | | | 6 | |
| Промежуточная аттестация | | 4 | | | | | | | 4 | | | | Зачет |
| Итого | | 108 | 20 | | 32\6* | | | | 4 | | | 52 | |

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), ситуационная задача (СЗ), решение задач (З)

Заочная форма обучения

| № п/п | Наименование тем и (или) разделов | ВСЕ ГО | Объем дисциплины, ак.час | | | | | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | | |
|-----------|--|--------|---|---------------------------|--|---|--|------|----|------------------------|----------|-------|--|--------|-------------|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | | | | Самостоятельная работа | | | | | |
| | | | Период теоретического обучения | | | | Период промежуточной аттестации (сессия) | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | | | И К | КС Р | КЭ | Кат гэж | Контроль | СР кр | | С Рэ к | СР |
| Л / Д О Т | В Л | Л Р | | ПЗ/ДОТ | | | | | | | | | | | |
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | 4 | | | | 1 | | | | | | | | 9 | О, Т |
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация | 4 | | | | | | | | | | | | 9 | О, Т, Д, ПЗ |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового | 8 | 1 | | | | | | | | | | | 9 | О, Т |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|--|--|---|--|--|--|--|---|----|--|----------|
| | общения. Общение как взаимодействие | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений · Механизмы воздействия в процессе делового общения | 8 | 1 | | | | | | | | | 9 | | О, Т |
| Тема 5 | · Формы делового общения | 8 | 1 | | | | | | | | 2 | 9 | | О, Т, КР |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | 8 | 1 | | | 1 | | | | | | 9 | | О, Т |
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса | 8 | | | | 1 | | | | | | 9 | | О, Т |
| Тема 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. | 8 | | | | 1 | | | | | | 9 | | О, Т |
| Тема 9 | · Манипуляции в деловом общении | 8 | | | | 1 | | | | | | 11 | | О, Т |
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информац | 8 | | | | 1 | | | | | 2 | 11 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|-----------|----------|--|--|----------|--|----------|--|--|----------|-----------|--|-------|
| | ии. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуника тивных способнос тей. | | | | | | | | | | | | | |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | 4 | | | | | | Зачет |
| Ит ого | | 72 | 4 | | | 6 | | 4 | | | 4 | 94 | | |

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), ситуационная задача (СЗ), решение задач (З)

3.2 Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--------|--|--|
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--------|--|---|
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация ПКс 2, Пкс 2.1. | <p>Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».</p> <p>Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон</p> |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие ПКс 2, Пкс 2.1. | <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их</p> |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения ПКс 2, Пкс 2.1. | <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен</p> |
| Тема 5 | Формы делового общения ПКс 2, Пкс 2.1. | <p>Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и</p> |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|--------|--|---|
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых | Деловая беседа. Разновидности деловых бесед. Этапы деловой беседы. Психологические требования к организации, подготовке и проведению деловых бесед. |
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса ПКс 2, Пкс 2.1. | Переговоры. Виды и <i>классификация переговоров</i> . Поиск совместного решения проблемы. Функции <i>переговоров</i> : информационная функция; коммуникативная функция; регулятивная функция; пропагандистская функция; решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач. Многофункциональность переговоров. Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жесткая формы позиционных переговоров. «Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. <i>Классификации переговоров</i> по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений. Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов). <i>Манипуляции при проведении переговоров</i> . |
| Тема 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. ПКс 2, Пкс 2.1. | Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения. Распознавание манипуляций и противодействие им. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, |
| Тема 9 | Манипуляции в деловом общении ПКс 2, Пкс 2.1.. | Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Содержание тем (разделов) |
|---------|--|--|
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. ПКс 2, Пкс 2.1. | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение |

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине (*наименование*) входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

| ТИП ЗАДАНИЯ | ИНСТРУКЦИЯ | СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ |
|----------------------------------|----------------------------|--|
| Задание закрытого типа с выбором | Прочитайте текст, выберите | 1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из |

| | | |
|--|--|--|
| <p>одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p> | <p>правильный ответ</p> | <p>предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p> |
| <p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p> | <p>Прочитайте текст и установите соответствие</p> | <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p> |
| <p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p> | <p>Прочитайте текст, выберите правильные ответы</p> | <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p> |
| <p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p> | <p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> | <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p> |
| <p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p> | <p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> | <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p> |
| <p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p> | <p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> | <p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

| Итоговая балльная оценка | Традиционная система | Бинарная система | ECTS | |
|--------------------------|----------------------|------------------|--------------------------|----------------------|
| | | | Для традиционной системы | Для бинарной системы |
| 95-100 | Отлично | Зачтено | A | P/ Passed |
| 85-94 | | | B | P/ Passed |
| 75-84 | Хорошо | | C | P/ Passed |
| 65-74 | | | D | P/ Passed |
| 55-64 | Удовлетворительно | | E | P/ Passed |
| 0-54 | Неудовлетворительно | Не зачтено | F | F/Failed |

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

| Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости | Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию | Максимальная итоговая балльная оценка | Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию |
|--|---|---------------------------------------|---|
| 60 баллов | 40 баллов | 100 баллов | 100 баллов |

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

На самостоятельную работу студентов очной формы обучения по дисциплине выносятся следующие темы:

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Очная форма |
|--------|--|--|-------------|
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Очная форма |
|--------------|--|--|--------------------|
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация | Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Синтоническая модель общения. | <i>О, Т</i> |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Роль эмоций в общении. | <i>О, Т</i> |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения | Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. | <i>О, Т РКс</i> |
| Тема 5 | Формы делового общения | Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. | <i>О, Т</i> |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | Этапы деловой беседы. | <i>О, Т РКс</i> |
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса | Переговоры. Многофункциональность переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров. | <i>О, Т</i> |
| Тема 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. | Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. | <i>О, Т, ДИ</i> |
| Тема 9 | Манипуляции в деловом общении. | Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Мифы как средство манипуляции. | <i>О, Т</i> |
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. | <i>О, Т</i> |

На самостоятельную работу студентов заочной формы обучения по дисциплине выносятся следующие темы:

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Заочная форма |
|--------|--|--|---------------|
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения. | О, Т |
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация | Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении. | О, Т |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Роль эмоций в общении. | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Заочная форма |
|--------|---|--|---------------|
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения | Поведение человека в организации и типы сотрудников.. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. | О, Т РКс |
| Тема 5 | Формы делового общения | Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. | О, Т |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | Этапы деловой беседы. | О, Т РКс |
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса | Переговоры. Виды и классификация переговоров. Поиск совместного решения проблемы. Функции переговоров: информационная функция; коммуникативная функция; регулятивная функция; пропагандистская функция; решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач. Многофункциональность переговоров. Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жёсткая формы позиционных переговоров. «Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. Классификации переговоров по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений. Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов). | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Заочная форма |
|--------|--|--|---------------|
| Тема 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. | <p>Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения. Распознавание манипуляций и противодействие им.</p> <p>Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения.</p> | О, Т, ДИ |
| Тема 9 | Манипуляции в деловом общении. | <p>Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций.</p> <p>Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция.</p> <p>Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.</p> | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Вопросы, выносимые на СРС | Заочная форма |
|---------|--|--|---------------|
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения. Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Методы текущего контроля успеваемости |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|
| Очная форма обучения | | |
| Тема 1 | Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия | О, Т |
| Тема 2 | Типологии и модели общения. Общение как коммуникация | О, Т |
| Тема 3 | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие | О, Т |
| Тема 4 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения | О, Т РКс |
| Тема 5 | Формы делового общения | О, Т |
| Тема 6 | Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. | О, Т, РКс |
| Тема 7 | Психологические аспекты переговорного процесса | О, Т |

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Методы текущего контроля успеваемости |
|---------|--|---------------------------------------|
| Тема 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. | О, Т, ДИ |
| Тема 9 | Манипуляции в деловом общении. | О, Т |
| Тема 10 | Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. | О, Т |

Материалы текущего контроля успеваемости.

Задания для контактной и самостоятельной работы включают в себя комплекс заданий, выполнение которых предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также ресурсов сети Интернет в п.6

Тема 1. Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия

Вопросы для устного опроса:

1. Дайте определение понятия «общение, выделите основные элементы, стороны, виды и уровни общения.
2. Какие Вы знаете стратегии общения? От каких параметров зависит выбор той или иной стратегии общения?
3. Каким образом внутригрупповые процессы влияют на эффективность общения?
4. Какие коммуникативные барьеры Вам известны? Каковы способы преодоления этих барьеров?
5. Каково соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении?
6. Что такое толерантность в процессе общения? Какие пути развития толерантности Вам известны?

Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
5. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Продемонстрируйте эти техники.

Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие

Вопросы для устного опроса:

1. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие
2. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
3. Каковы перцептивные механизмы делового общения?

4. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
6. Что такое транзакция. Приведите примеры.
7. Что такое пересечение транзакций?
8. Какова роль «Ребенка» в возникновении конфликтов?
9. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
2. Перечислите основные трудности межличностного общения.
3. Охарактеризуйте специфику психологического подхода к деловым отношениям.

Разбор конкретной ситуации

1. Продемонстрируйте на конкретном примере, предложенном преподавателем, техники, разрушающие контакт и техники, поддерживающие продуктивный контакт. Приведите примеры техник, которые Вы знаете. Продемонстрируйте эти техники.

Тема 5. Формы делового общения

Вопросы для устного опроса:

1. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
2. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
3. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
4. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
5. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?

Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.

Вопросы для устного опроса:

1. В чем заключается сущность и функции деловой беседы? Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить? Как подготовиться к деловой беседе?

Анализ конкретной ситуации

1. Приведение метода групповой дискуссии: проведите групповую дискуссию в конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет на процесс групповой дискуссии ролевая структура группы? Какие роли не были выбраны участниками группы? Какие признаки команды Вы наблюдали в данной конкретной группе? Что помешало группе стать командой? Какие ошибки взаимодействия между членами команды Вы наблюдали? Что надо сделать для их устранения?

Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса

Вопросы для устного опроса:

1. Какие виды переговоров Вам известны?
2. Какие виды переговоров используются в различных ситуациях?
3. В чем суть модели переговорного процесса Гарвардской школы бизнеса?

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Вопросы для устного опроса:

1. Охарактеризуйте понятие конфликта и барьера в общении, опишите их структуру и причины возникновения.
2. Опишите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Охарактеризуйте техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Приведите примеры техник, разрушающих процесс общения.
4. Какие Вам известны методы развития коммуникативных способностей?
5. Сформулируйте правила участия третьей стороны в разрешении конфликтов (посредничество) в процессе переговорного процесса.

Оценка умений проводить диагностическое исследование

1. Как правильно предъявить инструкцию к тесту Томаса?
2. Проинтерпретируйте результаты теста Томаса испытуемого Х (предложены преподавателем). В чем состоит психологический механизм стратегии «приспособление»? В чем состоит психологический механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
3. Проинтерпретируйте результаты теста Лири. В чем состоит психологический механизм межличностного взаимодействия? Дайте прогноз по развитию взаимодействия двух субъектов в зависимости от их результатов по тесту Лири.

Тема 9. Манипуляции в деловом общении.

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции?
2. Какие антиманипулятивные блоки Вам известны? Перечислите основные приемы и техники.
3. Продемонстрируйте технику ведения партнёрской беседы, технику для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, технику активного слушания.
4. Приведите примеры известных Вам техник ведения деловой беседы, техники активного слушания и т.д.
5. Перечислите коммуникативные уловки и манипуляции в переговорном процессе.

Тема 10. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.

Вопросы для устного опроса:

1. Охарактеризуйте роль феномена обратной связи в межличностном общении.
2. Какие Вы знаете виды обратной связи? Приведите примеры.
3. Перечислите достоинства и недостатки известных Вам методов развития коммуникативных способностей.

Тестовые вопросы (вариант 1)

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. Если Вам необходимо обобщить, подвести итог разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), то Вы:

- а) резюмируйте;
- б) перефразируйте
- в) расспросите собеседника
- г) осуществите отражение чувств

14. Какой вид слушания Вы используете, если постоянно уточняете правильность понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, Вы имели в виду, что?..»:

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

15. Какой способ познания другого человека Вы используете, если предполагаете, что его внутреннее состояние строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению:

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

16. Если Вы осуществляете вербальное влияние, которое включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис, то Вы используете:

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерацию
- г) фасилитацию

17. Формируя команду в фазе деловой активности (по Б.Такмену), на какое количество этапов Вы будете ориентироваться?

- а) на два
- б) на три
- в) на четыре
- г) на пять

18. Познавая другого человека, основываясь на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, Вы будете проявлять:

- а) рефлексия
- б) эмпатию
- в) аттракцию
- г) каузальную атрибуцию

19. Чтобы быть ассертивным в процессе общения, Вы должны выбрать модель:

- 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

20. Если Вы осуществляете дружеское общение, то какую дистанцию между субъектами общения Вы должны выдержать (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

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) б;

15) г; 16) б; 17) в; 18) б; 19) а; 20) б;

Итоговый тест по дисциплине

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 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.

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.

Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету по дисциплине «Теория и практика эффективного общения»

1. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
2. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
3. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
4. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
5. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
6. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
7. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
9. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
10. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
11. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
12. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
13. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
14. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.

15. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
16. Механизмы познания человека человеком.
17. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
18. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
19. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
20. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
21. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
23. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
24. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
25. Общие этические принципы и характер делового общения
26. Психологические требования к публичному выступлению.
27. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
28. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
29. Психологические аспекты переговорного процесса.
30. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

Шкала оценивания

| | |
|----------------------------------|--|
| 100% - 85% отлично | Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в изучаемой области |
| 84% - 65% хорошо | Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в изучаемой области |
| 64% - 55% удовлетворительно | Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в изучаемой области |
| менее 54% неудовлетворительно | Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в изучаемой области |

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|
| Наименование контрольной точки | Максимальное количество баллов | Коэффициент веса контрольной точки | Результат контрольной точки, участвующий в |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|

| | | | |
|--------|--|-----|--|
| | за работу в рамках КТ, которое может набрать студент | | формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО) |
| КТ 1 | 100 | 0,3 | 30 |
| КТ 2 | 100 | 0,3 | 30 |
| Итого: | x | 0,6 | 60 |

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в *форме экзамена/*

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

| КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ | РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ |
|---|--------------------|
| Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок | 40 |
| Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические | 30-39 |

| | |
|--|-------|
| задания с небольшими неточностями. | |
| Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий. | 20-29 |
| Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. | 0-19 |

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Изучение курса предполагает, что студенты уже ознакомлены с основными понятиями и категориями юридической науки в процессе изучения теории государства и права, гражданского права, владеют основными методами изучения права. Для более углубленного изучения дисциплины, самостоятельной разработке докладов, сообщений в т.ч. с использованием мультимедийных средств, либо выполнении практической работы студентам необходимо пользоваться рекомендованной в рабочей программе литературой. При самостоятельном изучении курса рекомендуется пользоваться источниками, указанных в списке основной литературы.

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

| Форма изучения дисциплины | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|--|--|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе | 40 |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40 |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение | 20 |
| Итого | 100 |

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной

целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к зачету/экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать зачет/экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по работе с литературой

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора.

Особенности изучения дисциплины студентами заочной форм обучения.

Обучающиеся по заочной форме обучения изучают отдельные наиболее значимые темы дисциплины, согласно отведенным по учебному плану часам, под руководством преподавателя в ходе аудиторных занятий. Остальные темы дисциплины обучающиеся изучают самостоятельно. Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, разбор кейсов, методы

диагностики, решение задач. На практическом (семинарском) занятии обучающийся проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и практических занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Главное внимание при проведении практических занятий должно уделяться выработке навыков эффективного общения, умению применять эффективные техники. Наряду с этим при проведении занятий следует уделять внимание теоретическим вопросам, особенно по сложным темам. Теоретические вопросы рассматриваются либо самостоятельно, либо в связи с решением конкретных задач. Обсуждение теоретических вопросов заставит не только готовить решение задач, но и готовить тему в целом. Теоретическим вопросам целесообразно уделять до 15-20 минут. При необходимости теоретическим вопросам может быть посвящена большая часть занятия, а иногда и полное занятие (например, для обсуждения какой-либо работы или статьи).

Задаваемые задачи и теоретические вопросы для обсуждения на практических занятиях должны тщательно продумываться, с тем, чтобы охватить по возможности все важные аспекты темы. Количество задаваемых задач зависит от темы и сложности решения, но обычно составляет не менее 3-4.

Решение задач студентами обязательно должно быть изложено в письменной форме в специальной тетради для практических занятий.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/516820>
2. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/515610>
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/511179>

8.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/517382>
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/511159>

8.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02345-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/510873>
2. 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/ - 116 с.

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/516450>

8.4. Нормативные правовые документы.

Положение об образовательных программах высшего образования – программах бакалавриата, программах специалитета, программах магистратуры федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367, уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академия).

8.5. Интернет-ресурсы.

ЭБС IPBooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>

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

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

Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>

Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотечная система «Книгафонд» <http://www.knigafond.ru/>

Электронная библиотечная система «Online» <http://www.biblioklyb.ru/>

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

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

Дисциплина поддерживается 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

