

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий

А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

Составитель	Джангазиева А.С., к.п.н., доц., зав.кафедрой ППСИ
Согласовано с работодателями:	Лыкова Е.К., руководитель отдела по психолого-педагогической работе при Управлении образования администрации муниципального образования «Город Астрахань»
Направление подготовки	Плещенко Н.В., педагог-психолог МБОУ г. Астрахани «Гимназия 4» 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) ОПОП	«Психология и социальная педагогика»
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2024
Курс	4 (по заочной форме)
Семестр(ы)	7 (по заочной форме)

Астрахань– 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины (модуля) **«Культура общения»**: ознакомление студентов с духовным богатством народов России.

1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля): изучение типов, видов, форм, моделей и структурных компонентов культуры общения; овладение методологическими приемами коммуникативного поведения в различных сферах общественной жизни; освоение методов исследования культуры коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина **«Культура общения»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений **элективным дисциплинам (Б1.В.Д.03.01)** программы подготовки бакалавров заочного отделения по направлению **44.03.02 Психолого-педагогическое образование**. Профиль **«Психология и социальная педагогика»** и осваивается в 7 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Введение в психолого-педагогическую деятельность»*;
- *«Социальная психология»*;
- *«Социальная педагогика»*.

Знания:

- методологии психолого-педагогической науки, основы возрастной и педагогической психологии, методы, используемые в педагогике и психологии;
- общих, специфических закономерностей и индивидуальных особенностей психического и психофизиологического развития, особенностей регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях;

Умения:

- анализировать психологические теории, описывающие закономерности функционирования и развития психики,
- анализировать и сопоставлять психологические теории, описывающие влияние на функционирование и развитие психики личностных, возрастных и социальных факторов.

Навыки:

- анализа и выявления специфики функционирования и развития психики, позволяющими учитывать влияние возрастных этапов, кризисов развития, гендерных, этнических, профессиональных и других факторов, навыками применения психологических знаний в процессе решения практических профессиональных задач.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Производственная практика»*.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

А) универсальные компетенции (УК):

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка Российской Федерации и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения УК-4.3. Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия	- формы, виды устной и письменной коммуникации; - языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения	- применять формы, виды устной и письменной коммуникации; - использовать языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения	- формами, видами устной и письменной коммуникации; - навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения
КУ-5	УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества УК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения	историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с	демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории

	профессиональных задач и социальной интеграции УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера		учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения	и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.
--	---	--	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов заочной формы обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	10
- занятия лекционного типа, в том числе:	4
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	6
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	62
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 7 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.				СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля
	Л	ПЗ	ЛР	КР			

	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП	/ КП			успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
Семестр 7.										
Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	1		1					10	11	Фронтальный опрос Практическая работа
Тема 2. Общение как процесс передачи информации.	1		1					10	11	Фронтальный опрос Практическая работа
Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	1		1					10	12	Фронтальный опрос Реферат
Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	1		1					10	12	Фронтальный опрос Контрольная работа
Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.			1					10	12	Фронтальный опрос Кейс-задачи
Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.			1					12	14	Фронтальный опрос Реферат
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:	4		6					62	72	Зачет
Итого за весь период	4		6					62	72	зачет

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		
		УК-4	УК-5	общее количество компетенций
Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	11	+	+	2

Тема 2. Общение как процесс передачи информации.	11	+	+	2
Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	12	+	+	2
Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	12	+	+	2
Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.	12	+	+	2
Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	14	+	+	2
<i>Итого</i>	72	6	6	12

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения Межличностное общение, функции и структура

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Коммуникативная сторона общения как обмен информацией. Интерактивная - как взаимодействие людей, перцептивная - как процесс восприятия людьми друг друга. Общение как социальное научение. Функции общения: Контактная функция, - прием и передача информации, взаимоориентированность Информационная функция - обмен сообщениями, мнениями, решениями. Побудительная - стимуляция активности.

Координационная - согласование действий при совместной деятельности.

Понимания - восприятие, понимание установок, чувств, переживаний.

Эмотивная функция - возбуждение нужных эмоциональных переживаний, изменение своих переживаний. Функция установления отношений - осознание и фиксация своего места в системе социально ролевого взаимодействия. Функция оказания влияния - изменение личностно смысловых образований партнера.

Структура: Перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Круг общения: 2 х 9. Основные средства общения. Процедура общения.

Тема 2. Общение как процесс передачи информации

Языки общения: вербальный, невербальный. Средства, используемые в процессе передачи информации. Технические и психофизиологические каналы связи при коммуникации и возможные точки сбоев. Способы повышения качества передачи информации. Психологические характеристики, влияющие на искажение содержательной информации в общении.

Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения

Пространство и общение. Что такое невербальное общение. Позы, жесты, мимика. Распознавание поз и жестов. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию. Жесты контакта, жесты защиты, жесты агрессии. Межличностное пространство и влияние его на эффективность общения. Интимное, личностное, социальное и общественное пространство и их роль в процессе общения.

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения

Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга. Открытость и искренность при общении. "Маски" и их влияние на эффективность общения. Структурирование личности другого человека. Эффект "ореола". Возможные ошибки атрибуции. Эффект "проецирования". Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик на восприятие людьми друг друга. влияние контекста на социальное суждение, поведение. Категоризация и социальные стереотипы.

Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности

Является ли агрессия врожденной? Причины ее возникновения. Теория инстинктивной агрессии. Агрессия как социальный навык. Агрессия как защитный механизм личности. Закономерности агрессивного общения. Открытая и скрытая агрессии. Типы агрессивных реакций. Вербальные и невербальные проявления агрессии. Канализация агрессии. Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации. Фрустрация и агрессия. Опасность. Угроза. Социальное научение и агрессия. Деструктивное общение (вранье, обман, ложь, нарушения общения и акцентуации).

Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение

Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила. Культурные различия в деловом этикете. Золотое правило этикета, если не знаешь, как себя вести. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение. Переписка в деловом этикете.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Культура общения» составляет 62 часа.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для заочной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во часов	Формы работы
Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей	10	письменное домашнее задание
Теоретические и методологические основы психологического влияния. Методы эксплуатации основных потребностей человека: физиологических потребностей, потребностей в безопасности, принадлежности общности, в уважении, признании, самореализации и положительных эмоциях.	10	письменное домашнее задание
Технологии манипуляции. Психологические средства достижения аттракции, способы понуждения к действию. Классические приемы манипулирования. Вербальные, невербальные, паралингвистические.	10	письменное домашнее задание
Планирование и подготовка к деловой встрече. Организация беседы. Организация деловых переговоров. Общение через средства массовой коммуникации. Психология установления взаимоотношений. Требования к началу деловой встречи. Расположение собеседников в пространстве.	10	письменное домашнее задание
Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков	10	письменное домашнее задание

конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций		
Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций	12	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

Подготовка к зачету

Зачет - является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты практических работ в течение семестра и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа

Тема 1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Межличностное общение, функции и структура.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Общение как процесс передачи информации.	Лекция - дискуссия	Фронтальный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.	Лекция - дискуссия	Фронтальный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.	Лекция - дискуссия	Фронтальный опрос Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.	-	Фронтальный опрос Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.	-	Фронтальный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИБИС»</u> http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Культура общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-6	УК-4, УК-5	Устный опрос
2.	Темы 1,2	УК-4, УК-5	Практическая работа
3.	Тема 4	УК-4, УК-5	Контрольная работа
5.	Тема 5	УК-4, УК-5	Кейс-задача
6.	Тема 3,6	УК-4, УК-5	Реферат

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Примерные вопросы для дискуссии по дисциплине «Культура общения»

Тема 6. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение

Вопросы для обсуждения:

1. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила.
2. Культурные различия в деловом этикете.
3. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение.
4. Переписка в деловом этикете.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия;

Глубокое содержание представленного материала; Используется видео, презентация, музыкальный материал; Ясная, четкая структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Творческий подход к выполнению работы.

- оценка **«хорошо»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия;

Глубокое содержание представленного материала; Используется презентация материал; Ясная, четкая структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала. Творческий подход к выполнению работы. Культура речи.

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия; Содержание представленного материала не отражает всего спектра выбранной темы; Используется только текстовый материал; Нарушена структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Отсутствует творческий подход к выполнению работы. Культура речи.

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за выступление, соответствующее тематике занятия; Тема не раскрыта; Используется только текстовый материал; Отсутствует

структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала; Отсутствует творческий подход к выполнению работы.

Примерные темы эссе по дисциплине «Культура общения»

1. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
2. Межличностные ритуалы как механизм социализации.
3. Паттерны общения в семье и развитие ребенка.
4. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
5. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.
6. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на социально-психологические отношения.
7. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.
8. Потребности в общении и основные способы их достижения (удовлетворения)
9. Способы выделения и обозначения территории, которую индивид считает "своей" -
10. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
11. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательно подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;
- оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;
- оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;
- оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Культура общения»

1. Межличностное общение. Определение, компоненты общения и его мотивы. Потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Идеи исследователей бихевиористского направления.
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. Фрустрация, стресса, угрозы и опасности.
6. Основные структурные компоненты речевой коммуникации.
7. Речевые средства.
8. Функции невербальных сообщений при взаимодействии с вербальными.
9. Способы кодирования невербальной информации.
10. «Обратная связь» в межличностной коммуникации.
11. Функции оценочной негативной обратной связи.
12. Безоценочная обратная связь.

13. Уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание соответствует целям и задачам дисциплины, умеет анализировать и обобщать информационный материал, логично и последовательность подавать материал, аргументировать выводы, соблюдает нормоконтроль: стандарт оформления, цитаты, ссылки по заявленной теме;
- оценка «хорошо» - если студент показывает хорошие знания, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;
- оценка «удовлетворительно» - если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;
- оценка «неудовлетворительно» - если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Примерные темы кейс-задач по дисциплине «Культура общения»

Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса

Агрессия как защитный механизм личности

Кейс-задача «Оказание давления»

Проблема:

И.И. Иванов – многообещающий молодой менеджер, быстро продвигающийся по службе. Когда он только начинал свою карьеру, его начальником был П.П. Петров – завзятый «трудоголик», чей опыт и знания очень помогли Иванову в то время. Два года спустя ситуация изменилась и Иванов стал начальником Петрова, карьера Петрова после этого застопорилась. В последнее время Иванов и Петров работают в этой же организации и видятся не часто.

Недавно Петрову посоветовали выдвинуть свою кандидатуру на вступление в члены клуба профессиональных управленцев, чтобы познакомиться там с людьми, которые могли бы «подтолкнуть» его карьере в нужном направлении. Клуб был создан для продвижения идей высокого уровня профессионализма в мире бизнеса. Но Петров знает, что Иванов – член этого клуба и председатель отборочной комиссии.

Собеседование проводится в помещении клуба. Для этого случая Петров оделся наиболее тщательно, хотя его гардероб не отличался большим выбором. Когда он к назначенному времени приехал в клуб, его попросили подождать в зале для приглашенных. Ожидание заняло 15 минут. Когда секретарь наконец ввел Петрова в роскошно обставленный зал заседаний, тот оказался лицом к лицу с членами отборочной комиссии из 8 человек во главе с Ивановым. Все они были одеты в дорогие официальные костюмы.

Петрова посадили в торце длинного стола, за которым расположились члены комиссии. Таким образом, комиссия с Ивановым во главе как бы образовала группу «своих» напротив Петрова, единственного среди них «чужака».

Во время последующего собеседования Иванов ни разу не дал понять, что знаком с Петровым, и не пытался обратить внимание комиссии на потенциальную ценность этого человека для клуба.

Через несколько дней после собеседования Петров случайно встретил Иванова на работе. Ему было неловко задавать Иванову какие-либо вопросы по поводу результатов собеседования, а Иванов первым об этом не заговаривал.

Постановка задачи:

Обсудить методы оказания давления отдельными людьми или группами, желающими продемонстрировать особое значение своей роли или должности. В данном случае задачей является оценка поведения членов отборочной комиссии.

Вопросами для обсуждения являются следующие:

- Как вы думаете, почему Иванов решил организовать собеседование подобным образом?

- Какие действия мог бы предпринять Петров, чтобы хоть в какой-то степени повлиять на ход собеседования?

- Как вы думаете, Петрова приняли в члены клуба?

Методические указания

В ходе собеседований, проводимых с различными целями, члены комиссий зачастую демонстрируют серьезность и важность своей деятельности, часто внушая при этом собеседнику даже чувство страха. Например, некоторые комиссии поддерживают статус своей деятельности посредством униформы – судьи в зале суда, академики в мантиях и т.п.

Описание хода кейс-задачи

Студенты делятся на группы по 5 человек. Каждая группа проводит собеседование, затем письменно отвечает на поставленные вопросы, при этом обсуждая ответы в своей группе. Затем происходит общее обсуждение ситуации. При этом если у студентов существует определенный опыт работы, они могут привести примеры других методов «запугивания», используемых членами отборочных комиссий.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании; соблюдена логика изложения материала; имеется иллюстративный материал; грамотное оформление текста.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью; имеются отдельные нарушения стилевого оформления задания; соблюдена логика изложения материала; имеются отдельные недостатки при использовании средств логической связи; имеются отдельные недостатки при оформлении текста.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании; нарушения стилевого оформления текста встречаются достаточно часто; высказывания изложены не всегда логично; имеются многочисленные ошибки в использовании средств логической связи, их выбор ограничен; имеется ряд орфографических или/и пунктуационных ошибок, которые незначительно затрудняют понимание текста.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30% ответа имеет непродуктивный характер (т. е. текстуально совпадает с опубликованным источником). Отсутствует логика в построении высказывания; формат высказывания не соблюдается; имеются грамматические ошибки; правила орфографии и пунктуации не соблюдаются.

Примерные вопросы контрольных работ по дисциплине «Культура общения»

Вопросы:

1. Авторитарный стиль общения. Власть в общении. Преимущества авторитарного стиля общения.

2. Соотношение лидерства, агрессии и власти при авторитарном стиле поведения.

3. Недостатки авторитарного стиля общения. Демократический стиль общения, его преимущества.
4. Сотрудничество и основные его особенности.
5. Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников. Основные правила.
6. Культурные различия в деловом этикете.
7. Учет влияния статусных, профессиональных и возрастных характеристик на деловое поведение.
8. Переписка в деловом этикете.

Критерии оценки:

«Отлично» - дается комплексная характеристика; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их обосновать; последовательное, правильное изложение; умение делать необходимые выводы.

«Хорошо» - дается комплексная характеристика; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их обосновать; последовательное, правильное изложение; умение делать необходимые выводы; возможны единичные ошибки

«Удовлетворительно» - затруднения с комплексной характеристикой; неполное теоретическое обоснование, требующее дополнения; затруднения в формулировке выводов.

«Неудовлетворительно» - неправильная изложение, отсутствие теоретического обоснования, неумение делать выводы.

Примерные темы к творческим заданиям

по дисциплине «Культура общения»

Индивидуальное творческое задание (проект):

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга. Влияние ролевого поведения на культуру общения.

Составить перечень «масок» общения своего окружения (семьи, друзей и др.).

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если соблюдена структура предложенной формы индивидуального творческого задания и раскрыта сущность проблемы;

- оценка «не зачтено» несоблюдена структура предложенной формы и не раскрыта сущность проблемы.

Примерные темы к деловым (ролевым) играм

по дисциплине «Культура общения»

Тема 2. Общение как процесс передачи информации.

Тема 3. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения

Деловая (ролевая) игра «Развитие вербальной и невербальной коммуникации»

Цель: развить приемы вербального и невербального общения в процессе межличностного взаимодействия

Время проведения: от 30-50 мин.

Играющие делятся на три команды. За выполнение каждого задания команды получают определенное количество баллов. Выигрывает команда, набравшая наибольшее количество баллов.

1 блок упражнений.

Задание «Невербальные средства общения»

«Слушай, что говорят люди, но
понимай, что они чувствуют»
Восточная мудрость

В процессе исследований было установлено, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а с помощью невербальных средств общения передается более 65% информации. Поэтому эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить его мимику, жесты, движения, направленность взгляда, т. е. понять язык невербального общения, а также умением самому эмоционально и содержательно выражать свои мысли, используя жесты и мимику.

Невербальная коммуникация представляет собой не только обмен невербальными сообщениями между людьми. Но и их интерпретацию. Анализ такой информации в ходе общения сможет вооружить любого педагога сведениями о внутреннем мире собеседника, его морально-личностном потенциале, помыслах и чувствах, намерениях и ожиданиях, чувствах и переживаниях.

Внутренний мир человека, язык его тела и жестов взаимосвязаны. Большинство реакций человека имеет рефлекторную природу, что не позволяет ему в полной мере контролировать собственную мимику, жесты и позу. Большинство людей чаще всего не задумываются во время разговора о выражении своего лица или своих движениях во время разговора, поэтому, в то время, когда их слова и мысли не совпадают, их выдают глаза и жесты, являясь самыми уязвимыми местами в утечке информации. Получаемые визуальные сообщения сказываются на физическом облике говорящего, включая его позы, жесты и внешний вид.

Задание: Ведущий называет по очереди членам команды 3 слова или фразы которые они должны изобразить жестами, не произнося этих слов. Члены другой команды должны эти слова отгадать

«Вам наступили на ногу»,
«У вас украли кошелек»,
«Вам нечем оплатить счет в кафе».
2 блок упражнений.

Задание «Способность строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с особенностями аудитории»

Общение – сложный многоплановый процесс, который включает в себя восприятие, понимание другого человека и выработку единой стратегии взаимодействия. Способность речи воздействовать на слушателя определяется умением строить и вести речь по законам адресата, в соответствии с характерными особенностями аудитории, с правильным представлением о ней, понимая ее особенности и потребности, в данном случае конкретно вашей команды. Перед играющим от вашей команды стоит сложная задача – узнать мысли членов своей команды для успешного выполнения задания.

Задание «Ассоциации».

Ведущий задает капитану слово, на которое тот должен написать 4 ассоциации, которые возникают у него с этим словом. Затем слово называется вслух всем членам команды и те называют в течение 1 минуты свои ассоциации. За каждую совпавшую ассоциацию выставляется один балл.

Слова: ребенок, Москва, Дед Мороз

Задание «Умение четко и ясно выражать свою мысль».

Девиз следующей нашей коммуникативной игры «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает». «Одному из членов команды дается набор слов, написанный на листе бумаги. В течение двух минут он должен объяснить членам своей команды как можно больше слов, не называя их.

Занятие	Детский сад	Игра
Экология	Завтрак	Витамины

Мяч	Береза	Коньки
Воздушный шар	Дерево	Рассказ
Лыжи	Пальма	Звук
Таблетка	Выборы	Диалог
Ноутбук	Краска	Успех
Снег	Гнев	Страх

Задание «Учимся давать определения понятиям»

«Верно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений» говорил Р. Декарт.

Умение определить понятие, т. е. четко указать, что оно означает, определить признаки, которые входят в его содержание – все это является одним из самых верных способов, предохраняющих нас от недоразумений в общении, споре или исследовании.

Определения могут быть разными:

Явное определение - это определение, в котором специфический признак объекта указывается непосредственно, недвусмысленно и ясно, например, дом – это жилище человека.

Описательное определение понятия – указывает на объекты, которые входят в объем данного понятия. Например, понятие «фрукты» - это яблоки, груши, апельсины и др. Описательные определения часто используются в детской литературе. Например, в книге Д. Смирнова «Чудеса леса» приводится такое описание леса:

Как богат зеленый лес!

Сколько в нем живых чудес –

Птицы, ягоды, грибы,

Сосны, ели и дубы,

И полянки,

И опушки,

Зеркала лесных озер,

И пугливые зверушки,

И цветов живой ковер!

Естественно, что такие определения лучше воспринимаются и запоминаются, чем сухие перечисления.

Задание «Способность передавать своими словами суть сказанного»

Игра «Перефразирование»

Важным умением в общении является способность своими словами передавать суть сказанного. Каждой команде дается высказывание, которое нужно перефразировать таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, слово «дорога» можно заменить словом «путь», а слово «я» - «автор», и т.д.

Остальные команды должны будут догадаться, какая фраза была перефразирована.

1. Уронили Мишку на пол, оторвали ему лапу. Все равно его не брошу, потому что он хороший.

2. Наша Таня громко плачет, уронила в речку мячик. Тише, Танечка не плачь, не утонет в речке мяч.

3. Идет бычок, качается, вздыхает на ходу «Ой, доска кончается, сейчас я упаду»

Задание «Способность посмотреть на мир чужими глазами»

Следующее, о чем мы поговорим это о способности изменить свою точку зрения и об умении посмотреть на мир чужими глазами, посмотреть на объект исследования с разных сторон, что позволяет увидеть то, что часто не замечается другими и ускользает от традиционного взгляда.

Задание «Если бы я был ...»

Команда выбирает себе какую-нибудь вещь (мороженое, лампа и т. п.). От лица этой вещи составить небольшой рассказ о том, как она живет, что ее окружает, что она чувствует, о

чем она думает, мечтает и т. д. Необходимо погрузиться в мир этой вещи, ощутить ее «характер» и изобразить себя этой вещью. Команда не называет эту вещь в рассказе, название должны отгадать другие команды.

(не более 6 предложений)

Подводятся итоги игры, награждение команды, набравшей наибольшее количество баллов.

Тема 4. Восприятие и познание людьми друг друга Влияние ролевого поведения на культуру общения

Ролевая игра «Интервью»

Цель: проанализировать имеющийся социальный опыт взаимодействия; развить умение социального поведения в группе.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход занятия:

Педагог раздает студентам роли.

Их задача – отвечать на любые каверзные вопросы от имени персонажа.

Все остальные играют роли «дотошных корреспондентов радио и телевидения, газет и журналов».

Роли:

«Агрессор» - все решает с позиции силы, держит группу в страхе, не скрывает от окружающих своих неприглядных поступков, груб, считается только с силой, превосходящей его собственную. Не может пройти мимо слабых, не задев их.

«Жертва» - что бы ни делал, ничего не получается, все привыкли к этому и ждут от него промахов. В конфликте защищается слабо, неубедительно.

«Шут»его цель – рассмешить любой ценой. Окружающие ждут от него реплик, смеются любой его шутке.

«Любимчик» - старается выглядеть как можно более привлекательно, хочет убедить всех в своей компетентности, в личной свободе.

«Примадонна» - всегда в центре внимания, все хотят с ней дружить, всем льстит ее внимание. Красива, элегантна, завидует чужим успехам.

«Примерный ребенок»- демонстрирует послушание педагогам, уважение, лояльность, всегда вежлив, со всеми ровен, предупредителен.

«Сиротинушка» - все его жалеют, причины могут быть разные: болезни, тяжелое семейное положение. С видом стоика рассказывает о своих бедах. Ему все помогают, покровительствуют, он все принимает как должное.

«Эрудит» - любит поражать окружающих своей осведомленностью, к друзьям снисходителен, стремится подчеркивать разницу в знаниях. Презирает грубую физическую силу.

«Леди» - холодная, высокомерная, имеет ограниченный круг общения, со всеми, кто не входит в этот круг, держится высокомерно.

Тема 5. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности

Ролевая игра «Официант, в моем супе нечто»

Цель: развить коммуникативные приемы взаимодействия в конфликтной ситуации.

Время проведения: от 30- 45 мин.

Этапы ролевой игры:

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном кафе.

Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.

Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения.

Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру.

После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А (иностранец)

Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом кафе, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столу.

РОЛЬ Б (управляющий кафе)

Вы – управляющий кафе. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У Вашего кафе хорошая репутация, и привлекает многих иностранцев. Сегодня в Ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал Вам, что иностранец желает с Вами переговорить. Итак, Вы направляетесь к его столу.

Обсуждение игры:

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?

2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?

3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: К примеру: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

Завершение:

Никто не в силах найти «наилучший способ» решения проблем в конфликтной ситуации, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности применения приемов вербального и невербального общения для этого.

Тема 6. Деловой этикет и общение.

Влияние культурных различий на деловое общение

Ролевая игра «Дипломатический прием»

Цель: определить успешные стратегии поведения при взаимодействии с социальным окружением.

Количество участников: до 15 человек.

Время проведения: 30-50 минут.

Ход игры:

Студентам необходимо стать в круг и рассчитаться: «Первый – второй, первый – второй...». Все первые номера обретают в игре статус «деловых партнеров», вторые номера – «дипломатические работники».

Педагог обрисовывает ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту делового партнера, с которым хотите подписать выгодный договор. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Педагог фиксирует время.

Студенты разбиваются на пары, и каждая пара начинает разговор.

По истечении пяти минут в группе обсуждаются вопросы:

- Кто из деловых партнеров почувствовал искреннее и теплое внимание?
- О чем вы говорили?
- в разговоре вы чувствовали себя свободно или скованно?

Примечание:

Педагог может предложить иную ситуацию: «Вы встречаете в аэропорту друга, с которым давно не виделись. В течение пяти минут необходимо сделать так, чтобы гость почувствовал себя комфортно, в центре внимания и заботы».

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если принимал активное участие в деловой (ролевой) игре;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не принимал активное участие в деловой (ролевой) игре.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Что такое межличностное общение? Определение, компоненты общения и его мотивы. Назовите потребности и мотивы личности в общении.
2. Перечислите основные теоретические направления социальной психологии и их понимание общения.
3. Какие идеи исследователей бихевиористского направления можно считать важными для понимания природы межличностного общения?
4. Какие идеи когнитивизма послужили развитию теории межличностного общения?
5. В чем отличие фрустрации от стресса, угрозы, опасности?
6. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации. Приведите основные правила речевой коммуникации, обеспечивающие возможность совместной деятельности.
7. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
8. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными? Перечислите известные вам способы кодирования невербальной информации.
9. Что такое "обратная связь в межличностной коммуникации"? Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь? Как осуществляется безоценочная обратная связь?
10. Назовите уровни взаимодействия, выделяемые в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности.
11. Какие процедуры обеспечивают взаимопонимание, координацию и согласование в межличностном взаимодействии?
12. Каковы особенности эмоциональных проявлений на социально-ролевом, деловом и интимно-личностном уровнях межличностного взаимодействия?
13. Что такое ритуал и их функции в общении.
14. Какой смысл вкладывает Э. Берн в понятие игры? Приведите примеры игр, в которые играете вы сами.
15. Что общего и в чем различие между понятиями "власть", "лидерство" и "личное влияние"?
16. Что такое харизматическая личность и какие коммуникативно-личностные качества

необходимы для проявления "харизматической" способности личного влияния?

17. Назовите основные критерии и средства манипулятивного воздействия.

18. Почему межличностная аттракция выступает одним из ключевых факторов формирования и реализации межличностных отношений?

19. Что такое эмоции и их функции в межличностном общении? В чем различие между эмоциями и чувствами, и что значит управлять эмоциями и чувствами в общении?

20. Назовите стадии развития межличностных отношений и место самораскрытия в них.

21. Что общего и в чем отличие между категориями "установка", "отношение", "оценка", "интерес"? и какие виды отношений можно выделить?

22. Перечислите общие закономерности процесса восприятия, какие факторы влияют на восприятие людей друг другом? Что такое эффект ореола? Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия.

23. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции, и что общего и в чем отличие стереотипа и установки?

24. Всегда ли трудности межличностного неформального общения влекут за собой нарушения межличностных отношений?

25. В чем особенности мужского и женского стиля общения?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если раскрыта сущность проблемы, выстроена логика изложения, использовано более двух источников;

- оценка «не зачтено» если не раскрыта сущность проблемы, не выстроена логика изложения, использовано менее двух источников.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)				
1.	Задание закрытого типа	Отметьте один правильный ответ Какое из приведенных понятий более общее: А) социальная коммуникация; Б) межличностная коммуникация	А	1
2.		Отметьте один правильный ответ Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) — такой компонент коммуникации: а) знаковый б) текстовый в) процессуальный	б	1
3.		Отметьте один правильный	а	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	ответ Наименование комплексного способа описания языковой способности индивида, соединяющего системное представление языка с функциональным анализом текстов, – это языковая(ое, ый): а) личность б) барьер в) воздействие		
4.		Состояние человека, являющееся результатом сильной переключаемости и слабой сосредоточенности: а) сосредоточенность б) мнимая рассеянность в) подлинная рассеянность	в	1
5.		Какая форма межличностного общения предполагает воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений управлять и использовать называется: а) императив; б) манипуляция; в) коммуникация; г) диалог;	Б Манипуляция - это вид психологического воздействия, при котором один человек принуждает другого к какому-либо действию при помощи скрытой обманной тактики и получает от этого действия выгоду	4
6.		Процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей - это	диалог	2
7.	Задание открытого типа	Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации	процессуальный	5-8
8.		Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:	обобщением	5-8
9.		Краткое изложение содержания статьи, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для	реферат	4

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней:		
10.		Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:	светским	4
11.	Код и наименование проверяемой компетенции УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
12.	Задание закрытого типа	Отметьте один правильный ответ Состояние человека, связанное с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства: а) концентрация б) подлинная рассеянность в) мнимая рассеянность	в	1
13.		Отметьте один правильный ответ Речевая тактика, заключающаяся в использовании неожиданной информации: а) неожиданность б) обращение к авторитету в) момент неформальности	А	1
14.		Отметьте один правильный ответ Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»: а) деловое общение б) примитивное общение в) формально-ролевое общение	в	1
15.		Отметьте один правильный ответ Речевая тактика, которая выглядит как «вы, как умный человек разберетесь в данной	а	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		ситуации», называется: а) «подмазыванием» аргумента б) провокацией в) неожиданностью		
16.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какая из следующих техник общения наиболее эффективно помогает снизить уровень напряженности в конфликтной ситуации и способствует установлению конструктивного диалога? а) использование риторических вопросов, направленных на подчеркивание ошибок собеседника. б) активное слушание и перефразирование для подтверждения понимания точки зрения собеседника. в) резкое изменение темы разговора, чтобы избежать конфликта. г) использование сарказма для смягчения напряжения.	Б Активное слушание и перефразирование позволяют не только продемонстрировать собеседнику, что его мнение услышано и понято, но и помогают минимизировать недопонимания. Этот подход способствует снижению напряженности, поскольку человек чувствует, что его точка зрения важна для собеседника, что в свою очередь создает атмосферу доверия и готовности к конструктивному диалогу.	4
17.	Задание открытого типа	Краткая характеристика, например, статьи с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей:	аннотация	2
18.		Жест, при котором руки сведены за спину, и там одна рука сильно сжимает другую руку, называется жестом:	самоконтроля	3
19.		Краткая запись содержания прочитанного - это	конспект	1
20.		Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:	убеждающая	1
21.		Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:	речевая коммуникация	1

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

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

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	4/1-5 балла	20	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Тест	2/1-15 балла	30	по календарно-тематическому плану
3.	Практическая работа	2/1-10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Контрольная работа	2/1-7,5 балла	15	по календарно-тематическому плану
Всего:			90	
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
5.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

по дисциплине		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015 – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

8.2. Дополнительная литература

1. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва: Перо, 2015 – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

2. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального развития : учебное пособие для вузов / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14387-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/494622>.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).