

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ТЕОРИИ И ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы,

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

А.А. Семенов

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

БАЗОВЫЙ КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

основной профессиональной образовательной программы

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Разработчик: старший преподаватель Андреева Людмила Тимофеевна

Согласовано: канд. пед. наук, доцент, зав. кафедрой Платонова Юлия Юрьевна

Санкт-Петербург

2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

БАЗОВЫЙ КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

Цель изучения дисциплины: сформировать системные представления у обучающихся в области коммуникативной компетентности

Задачи дисциплины:

1. Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.
2. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки вхождения в контакт, навыки партнерского (эмпатического) слушания и др.

Содержание дисциплины:

Введение. Основы профессионального общения.

Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Техники ведения партнерской беседы

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

Сформировать системные представления у обучающихся в области коммуникативной компетентности

Задачи²:

1. Повысить у студентов уровень коммуникативной компетентности, сформировать умения организации оптимального общения, конструктивного разрешения конфликтов в общении, эмоциональной и поведенческой саморегуляции, социально-психологического анализа ситуаций.
2. Сформировать базовые навыки партнерского общения, такие как: навыки вхождения в контакт, навыки партнерского (эмпатического) слушания и др.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (зачет)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	1	27	36	18	18	16	6	10		2	-	-
Заочная	1	27	36	30	6	4		4		2	-	-

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК -3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИУК -3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИУК -3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. ИУК -3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;	на уровне знаний: знает свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели на уровне умений: умеет анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата; давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в команде; на уровне навыков: владеет представлениями о соблюдении норм и установленных правил командной работы; несет личную ответственность за общий результат.

	оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК -3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за общий результат.	
ПК-4. Способен к планированию, контролю и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан.	ИПК -4.1. Использует знания принципов и методов планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. ИПК -4.2. Применяет различные методы контроля работы персонала, реализующего деятельность по социальной защите граждан. ИПК -4.3. Организует работу с персоналом, осуществляющим деятельность по социальной защите граждан.	на уровне знаний: Знает принципы и методы планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. на уровне умений: умеет анализировать методы контроля работы персонала, реализующего деятельность по социальной защите граждан. давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в организации; на уровне навыков: владеет навыками организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Введение. Основы профессионального общения.	8	2	2		4	
Тема 2	Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	12	2	4		6	
Тема 3	Техники ведения партнерской беседы	14	2	4		8	
	Контроль самостоятельной работы	2					

	Консультация						Зачет
	Контроль						
	ВСЕГО в академических часах	36	6	10		18	

Заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Введение. Основы профессионального общения.	13	-	1		12	
Тема 2	Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	9	-	1		8	
Тема 3	Техники ведения партнерской беседы	12	-	2		10	
	Контроль самостоятельной работы	2					
	Консультация						Зачет
	Контроль						
	ВСЕГО в академических часах	36		4		30	

Используемые термины:

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

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической

подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Контроль – часы, выделяемые на подготовку обучающегося к промежуточной аттестации в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

Цели и краткая характеристика тренинга. Знакомство с участниками, прояснение их индивидуальных целей, запросов, ожиданий. Ориентация в проблеме тренинга. Введение тренинговых норм и правил. Сплочение группы, освоение общих правил поведения в тренинговой ситуации.

Диагностика и презентация коммуникативных навыков и умений, повышение сенситивности к вербальным и невербальным компонентам общения, освоение вербальных навыков общения (монолог, диалог, дискуссия).

Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением.

Вербальные и невербальные компоненты общения. Приемы установления контакта, Техники «Малого разговора». Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления и умения эффектно "подать" себя. Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков вступления в контакт, техник малого разговора, а также упражнения направленные на формирование и совершенствование навыков уверенного поведения в различных

ситуациях межличностного взаимодействия (модель уверенного поведения в индивидуально проблемных ситуациях).

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы

Техники проведения партнерской беседы (не способствующие пониманию партнера, промежуточные техники, техники активного слушания). Используя ролевые игры и психогимнастические упражнения, отработка навыков приема и передачи информации, техник работы с вопросами, техник активного (эмпатийного) слушания.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема: Введение. Основы профессионального общения.

Цель: сформировать у студентов представление об общении как коммуникативной деятельности и об особенностях профессиональной коммуникации

Понятийный аппарат: общение, коммуникация, коммуникативная компетентность, профессионально важные качества.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: проблема общения в социальной психологии; структура и функции общения; коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты общения; виды и уровни общения; средства общения; модели и формы коммуникативной деятельности; особенности коммуникативного воздействия; особенности аргументации; барьеры общения; коммуникативная компетентность; профессиональное общение.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема: Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением

Цель: сформировать представление студентов об эффективной самопрезентации.

Понятийный аппарат: самопрезентация, самоподача, управление впечатлением, имидж, имидживые характеристики.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: классификация теоретических подходов к самопрезентации; основные теоретические подходы к исследованию самопрезентации; стратегий самопрезентации И. Джонса и Т. Питтмана; техники управления впечатлением Р. Чалдина; исследования Гроффмана о смущении в самопрезентации; методы обучения самопрезентации; техники самоподача по Г.В. Бороздиной; техники самопрезентации по Ю.М. Жукову.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема: Техники ведения партнерской беседы

Цель: сформировать представление у студентов о коммуникативной, перцептивной и интерактивной стороне общения.

Понятийный аппарат: партнерская беседа, вербальная и невербальная коммуникация; коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов:

1. Коммуникативная сторона общения.

- Природа и структура общения.
- Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
- Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.
- Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
- Особенности массовой коммуникации.

2. Интерактивная сторона общения

- Структура и типы взаимодействия. Транзактный анализ.
- Кооперативное взаимодействие.
- Конфликт: типология, структура, динамика, функции.
- Подходы к изучению взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия.

3. Перцептивная сторона общения

– Понятие и типы социальной перцепции. Специфика анализа перцептивных процессов в социальной психологии.

- Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
- Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
- Межличностная аттракция.
- Проблема точности межличностного восприятия.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивные занятия к теме 1 «Введение. Основы профессионального общения».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Общение как составляющая профессиональной компетентности конфликтолога».

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Ситуации для ролевых игр (установление контакта)

Нужно поговорить с очень пожилым человеком. Этот человек находится в затруднительном положении: 1) не может найти в сберкассе нужный образец написания какого-то документа для оплаты или 2) плохо видит либо не может выбрать нужный товар, чтобы сделать покупку, а вы стоите за ним в очереди. 3) нужно заговорить с человеком противоположного пола. Ситуация социальная. Члены группы сами моделируют контекст. Это может быть ситуация, когда нужно что-то спросить у незнакомого человека.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Разминка. Знакомство. Все участники группы по очереди называют свои имена, рассказывают о ожидании от тренинга и презентуют свою эмблему.

Разминка «Доброе утро»

Участники становятся в круг. Ведущий здоровается с участником справа. Участник справа здоровается с участником справа от него. При этом он повторяет приветствие ведущего и добавляет какое-нибудь свое, непохожее на приветствие ведущего. И так далее по кругу – каждый последующий повторяет все предыдущие поздравления и добавляет свое. Последним говорит ведущий. Он повторяет все поздравления и добавляет еще одно свое.

После этого участники совершают еще один такой же круг приветствий, но приветствуют молча, невербально.

Разминка «Поменяйтесь местами»

Участники садятся в круг. Тренер (ведущий) убирает свой стул.

«Поменяйтесь местами те, у кого...»

Он называет предмет (или действия), который есть у некоторых, например: черные туфли, кольцо на руке.

«Те из вас, у кого есть этот предмет, должны поменяться местами. Ведущий должен успеть сесть на свободный стул, а кому стул не достался, становится ведущим. Если у вас есть указанный предмет, вы обязаны пересесть на другое место. Новый ведущий повторяет: «Поменяйтесь местами те, у кого...»

В этой разминке задействованы абсолютно все члены команды. Для поддержания активности участников, если ведущий начинает теряться, тренер может подсказывать ему: «Кто утром чистил зубы», «У кого есть дети» и т. п.

Интерактивные занятия к теме 2 «Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Критерии оценки эффективной самопрезентации»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Ролевая игра «Собеседование»

Цель: самопрезентация личных и профессиональных качеств.

Первый участник исполняет роль начальника, второй – роль соискателя на должность.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

«Путаница». Участники встают в круг, взявшись за руки, затем «запутываются», пролезая друг другу под руки или перешагивая через руки, не отпуская их. Затем ведущий распутывает «путаницу».

«Счет на 3». Участники стоят в кругу. И считают с условием, что нельзя произносить цифру три, цифры которые содержат 3 и числа которые делятся на 3.

«Нитка». Участники группы плотно встают друг к другу. Группа обвязывается веревкой, натяжением. Задача группы – не разорвав веревку, одеться, переместиться по аудитории, выйти через дверь и т.д.

Интерактивные занятия к теме 3 «Техники ведения партнерской беседы».

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Приемы и техники, способствующие взаимопониманию между людьми»

Ролевая игра – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

Пример ролевой игры: Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов, школьников), а третий - играет миротворца, арбитра.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения – задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т.д.

Примеры психогимнастических упражнений:

Упражнение «Испорченный телефон»

Все участники выходят за дверь. Входят по очереди.

Инструкция участникам: Сейчас вы будете передавать друг-другу информацию. Вы будете по очереди входить в комнату, выслушивать информацию и передавать дальше.

Разминка «Шеренга». Группа встает в линию, каждый участник смотрит в разные стороны. По хлопку можно поворачиваться на 90 или 180 градусов. Задача группы развернуться и встать так чтоб все смотрели в одну сторону.

Разминка «Что ты делаешь?». Участники по парам показывают движения. На вопрос отвечают так, чтоб это не соответствовало показанному действию, второй участник делает, то что ему сказал первый и т.д.

На занятиях так же используются следующие формы:

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Тренинговые упражнения - метод активного обучения, направленный на развитие навыков, компетенций и социальных установок, основанный не только на получении новой информации, но и применении полученных знаний на практике.

«Мозговой штурм» представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом;

	- в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и т. д.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;

- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Оформление самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

При работе с учебной литературой необходимо выполнить следующие задания ответить на вопросы по каждой теме учебного плана дисциплины:

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Тема 1. Введение. Основы профессионального общения.

Задания к теме

- Сформировать критерии оценки коммуникативной компетентности специалиста
- Оценить уровень коммуникативной компетентности (у трех испытуемых)
- Написать эссе на тему «Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности социального работника»

Тема 2. Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением.

Задания к теме

1. Изучить подходы и концепции самопрезентации подготовьте и оформите доклад.
2. Разработайте план проведения собеседования при устройстве на работу
3. Разработайте критерии оценки самопрезентации.
4. Напишите эссе на одну из представленных тем:
 - Взгляд на себя со стороны: факторы, влияющие на восприятие окружающими.
 - Внешние составляющие имиджа: внешний вид, одежда, походка, мимика, жесты, поза.
 - Умение слушать себя и собеседника: слова, интонация, тембр, темп речи.
 - Постановка цели самопрезентации.
 - Техники привлечения и удержания внимания.
 - Знакомство, поддержание разговора.

– Методы быстрой коррекции собственного эмоционального состояния.

– Выходы из сложных, «выбивающих» ситуаций: ошибки, агрессивный собеседник, непредвиденные обстоятельства, жёсткие вопросы.

Тема 3. Техники ведения партнерской беседы специальность

Задания к теме

1. Раскройте проблему: Барьеры в общении и пути их преодоления. С позиции консультанта разработайте рекомендации для: руководителя, подростка, студента.

2. Проведите (заполните) следующие методики:

- Определение направленности личности (Ориентационная анкета).

- «Диагностика коммуникативного контроля» (М. Шнайдер)

- «Изучение способности к самоуправлению в общении».

- «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» (В.В. Бойко)

3. Обработайте и проинтерпретируйте результаты, напишите заключение.

Методика определение направленности личности (Ориентационная анкета)

Для определения личностной направленности в настоящее время используется ориентационная анкета, впервые опубликованная Б.Бассом в 1967 г.

Анкета состоит из 27-ти пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения, или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» – 0, оставшийся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 27-ми пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

С помощью методики выявляются следующие направленности:

1. *Направленность на себя (Я)* – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. *Направленность на общение (О)* – стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. *Направленность на дело (Д)* – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Инструкция:

Анкета состоит из 27-ми пунктов. По каждому из них возможны три варианта ответов: А, Б, В.

1. Из ответов на каждый из пунктов выберите тот, который лучше всего выражает Вашу точку зрения по данному вопросу. Возможно, что какие-то из вариантов ответов покажутся Вам равноценными. Тем не менее, мы просим Вас отобрать из них только один, а именно тот, который в наибольшей степени отвечает Вашему мнению и более всего ценен для Вас. Букву, которой обозначен ответ (А, Б, В), напишите на листе для записи ответов рядом с номером соответствующего пункта (1–27) под рубрикой «БОЛЬШЕ ВСЕГО».

2. Затем из ответов на каждый из пунктов выберите тот, который дальше всего отстоит от Вашей точки зрения, наименее для Вас ценен. Букву, которой обозначен ответ, вновь напишите на листе для записи ответов рядом с номером соответствующего пункта, в столбце «МЕНЬШЕ ВСЕГО».

3. Таким образом, для ответа на каждый из вопросов Вы используете две буквы, которые и запишите в соответствующие столбцы. Остальные ответы нигде не записываются. *Старайтесь быть максимально правдивым!*

Среди вариантов ответа нет «хороших» или «плохих», поэтому не старайтесь угадать, какой из ответов является «правильным» или «лучшим» для Вас.

Время от времени контролируйте себя, правильно ли Вы записываете ответы, рядом с теми ли пунктами. В случае если Вы обнаружите ошибку, исправьте ее, но так, чтобы исправление было четко видно».

Анкета

1. *Наибольшее удовлетворение я получаю от:*

- А. Одобрения моей работы;
- Б. Сознания того, что работа сделана хорошо;
- В. Сознания того, что меня окружают друзья.

2. *Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:*

- А. Тренером, который разрабатывает тактику игры;
- Б. Известным игроком;
- В. Выбранным капитаном команды.

3. *По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:*

- А. Проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;
- Б. Вызывает интерес к предмету, так что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете;

В. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.

4. *Мне нравится, когда люди:*

- А. Радуются выполненной работе;
- Б. С удовольствием работают в коллективе;

В. Стремятся выполнить свою работу лучше других.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:

А. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности;

Б. Были верны и преданы мне;

В. Были умными и интересными людьми.

6. Лучшими друзьями я считаю тех:

А. С кем складываются хорошие взаимоотношения;

Б. На кого всегда можно положиться;

В. Кто может много достичь в жизни.

7. Больше всего я не люблю:

А. Когда у меня что-то не получается;

Б. Когда портятся отношения с товарищами;

В. Когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:

А. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними;

Б. Вызывает дух соперничества в коллективе;

В. Недостаточно хорошо знает предмет, который преподает.

9. В детстве мне больше всего нравилось:

А. Проводить время с друзьями;

Б. Ощущение выполненных дел;

В. Когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:

А. Добился успеха в жизни;

Б. По-настоящему увлечен своим делом;

В. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. В первую очередь школа должна:

А. Научить решать задачи, которые ставит жизнь;

Б. Развивать прежде всего индивидуальные способности ученика;

В. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:

А. Для общения с друзьями;

Б. Для отдыха и развлечений;

В. Для своих любимых дел и самообразования.

13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:

А. Работаю с людьми, которые мне симпатичны;

- Б. У меня интересная работа;
- В. Мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда:

- А. Другие люди меня ценят;
- Б. Испытываю удовлетворение от хорошо выполненной работы;
- В. Приятно провожу время с другими.

15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:

- А. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;

- Б. Написали о моей деятельности;
- В. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю (учусь).

16. Лучшие всего я учусь, если преподаватель:

- А. Имеет ко мне индивидуальный подход;
- Б. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету;
- В. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:

- А. Оскорбление личного достоинства;
- Б. Неудача при выполнении важного дела;
- В. Потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:

- А. Успех;
- Б. Возможности хорошей совместной работы;
- В. Здравый практический ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые:

- А. Считают себя хуже других;
- Б. Часто ссорятся и конфликтуют;
- В. Возражают против всего нового.

20. Приятно, когда:

- А. Работаешь над важным для всех делом;
- Б. Имеешь много друзей;
- В. Вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть:

- А. Доступным;
- Б. Авторитетным;
- В. Требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:

- А. О том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;
- Б. О жизни знаменитых и интересных людей;
- В. О последних достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:

- А. Дирижером;
- Б. Композитором;
- В. Солистом.

24. Мне бы хотелось:

- А. Придумать интересный конкурс;
- Б. Победить в конкурсе;
- В. Организовать конкурс и руководить им.

25. Для меня важнее всего знать:

- А. Что я хочу сделать;
- Б. Как достичь цели;
- В. Как организовать людей для достижения цели.

26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:

- А. Другие были им довольны;
- Б. Прежде всего выполнить свою задачу;
- В. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. Лучшие всего я отдыхаю в свободное время:

- А. В общении с друзьями;
- Б. Просматривая развлекательные фильмы;
- В. Занимаясь своим любимым делом.

Ключ

№	Я	О	Д	№	Я	О	
1	А	В	Б	15	Б	В	
2	Б	В	А	16	А	В	
3	А	В	Б	17	А	В	
4	В	Б	А	18	А	Б	
5	Б	А	В	19	А	Б	
6	В	А	Б	20	В	Б	
7	В	Б	А	21	Б	А	
8	А	Б	В	22	Б	А	

9	В	А	Б	23	В	А	
10	А	В	Б	24	Б	В	
11	Б	В	А	25	А	В	
12	Б	А	В	26	В	А	
13	В	А	Б	27	Б	А	
14	А	В	Б				

Методика изучения способности к самоуправлению в общении.

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

Инструкция:

Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

Тестовый материал:

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.

14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.

15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.

16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.

17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.

18. Я считаюсь человеком, способным развлечь.

19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.

20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.

21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.

22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.

23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.

24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.

25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

Обработка результатов:

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно».

Ключ:

Верно – 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25.

Неверно: – 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Все баллы суммируются.

Интерпретация результатов:

- Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.
- 8 – 17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.
- 17-25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

Методика диагностики коммуникативного контроля (М. Шнайдер)

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Согласно М. Шнайдеру, люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо

осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Инструкция:

Внимательно прочитайте 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (В) или неверное (Н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

Тестовый материал

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов:

– 0-3 балла – низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

– 4-6 баллов – средний коммуникативный контроль; в общении непосредственен, искренне относится к другим. Но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих людей.

– 7-10 баллов – высокий коммуникативный контроль; постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций.

Методика диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко)

Инструкция:

Ниже приведены суждения, внимательно их прочитайте и отвечайте «да», если вы согласны с высказыванием или «нет», если вы не согласны.

Тестовый материал:

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.
9. Чаще всего в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то мимика становится излишне выразительной, экспрессивной.
13. Пожалуй, я несколько эмоционально скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удастся скрыть вою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто бывает почему-то весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать по собственному желанию или по заказу разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Обработка данных:

Подведите итоги самооценивания с помощью предложенного ключа.

- Неумение управлять эмоциями, дозировать их: +1, -6, +11, +16, -21
- Неадекватное проявление эмоций: -2, +7, +12, +17, +22
- Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций: +3, +8, +13, +18, -23
- Доминирование негативных эмоций: +4, +9, +14, +19, +24
- Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе: +5, +10, +15, +20, +25

Интерпретация результатов

Какова сумма набранных вами баллов? Она может колебаться в пределах от 0 до 25. Чем больше баллов, тем очевиднее ваша эмоциональная проблема в повседневном общении.

Однако не следует обольщаться, если вы набрали очень мало баллов (0-2). Либо вы были неискренни в своих ответах, либо плохо видите себя со стороны.

- Если вы набрали не более 5 баллов, эмоции обычно не мешают вам общаться с партнерами;
- 6-8 баллов – у вас есть некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении;
- 9-12 баллов – свидетельство того, что ваши эмоции «на каждый день» в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами;
- 13 баллов и больше – эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми, возможно, вы подвержены каким-либо дезорганизирующим реакциям или состояниям. Обратите внимание, нет ли конкретных «помех», которые отчетливо возникают у вас, – это пункты, по которым вы набрали 3 и более баллов.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Базовый коммуникативный тренинг» относится рубежный контроль в виде контрольной работы, промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Шкала оценивания³

ДЛЯ ЗАЧЕТА

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если обучающийся продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если обучающийся не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний**, определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. **Грамотно выявляет** закономерности различных социальных явлений и процессов, происходящим в команде; **Определяет и глубоко анализирует** возможные последствия личных действий и

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

планирует свои действия для достижения заданного результата. **Эффективно применяет** в работе современные методы планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. **Оптимально владеет основными коммуникативными навыками**-вступления в контакт, приема и передачи информации, работы с вопросами, активного слушания, обратной связи.. **Согласованно работает** в учебной команде.

Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний**, определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. **Грамотно выявляет** закономерности различных социальных явлений и процессов, происходящим в команде; **Не всегда определяет и глубоко анализирует** возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. **В целом применяет** в работе современные методы планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. **Владеет основными коммуникативными навыками**-вступления в контакт, приема и передачи информации, работы с вопросами, активного слушания, обратной связи.. **Согласованно работает** в учебной команде. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерностей в области коммуникативной компетенции. **Затрудняется ответить**, какие закономерности различных социальных явлений и процессов, происходят в организации; **неточно определяет** возможные последствия личных действий для достижения заданного результата. **Затрудняется применять** в работе современные методы планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. **Не в полной мере владеет основными коммуникативными навыками**-вступления в контакт, приема и передачи информации, работы с вопросами, активного слушания, обратной. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает **показывает крайне низкий уровень** владения теоретическими знаниями и понятийным аппаратом в области коммуникативной компетентности. **Не может выявить** закономерности различных социальных явлений и процессов, происходящих в организации; **Затрудняется применять** в работе современные методы планирования работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан. **Не владеет основными коммуникативными навыками**-вступления в контакт, приема и передачи информации, работы с вопросами, активного слушания, обратной связи. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Введение. Основы профессионального общения.	УК-3, ПК- 4
Тема 2	Эффективная самопрезентация. Управление первым впечатлением	УК-3, ПК- 4
Тема 3	Техники ведения партнерской беседы	УК-3, ПК- 4

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточная аттестация по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы обучающихся института.

Рубежный контроль. Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы обучающихся института. Проводится в форме контрольной работы.

Примеры заданий рубежного контроля:

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных обучающимся в ходе изучения дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Промежуточная аттестация проводится в

соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы обучающихся института.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачету:

1. Модели и формы коммуникации
2. Диалог как вид коммуникации
3. Дискуссия как вид коммуникации
4. Основные виды общения
5. Основные барьеры общения.
6. Вербальные и не вербальные компоненты общения
7. Основные навыки эффективной коммуникации.
8. Основные барьеры слушания и понимания партнера.
9. Приемы и техники установления контакта.
10. Техника «малого разговора»
11. Техники ведения партнерской беседы
12. Техники активного слушания.
13. Основные виды вопросов.
14. Приемы и техники передачи информации.
15. Техники, снижающие эмоциональное напряжение
16. Этапы самопрезентации
17. Технологии самопрезентации
18. Критерии эффективной самопрезентации
19. Управление впечатлением. Составляющие управления впечатления.
20. Способы привлечения внимания в ситуации самопрезентации.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

Сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия с ними, называется:

- а) коммуникативная компетентность;
- б) коммуникативная толерантность;
- в) коммуникативный стиль личности.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа

Под невербальной коммуникацией понимают:

- а) восприятие другого человека
- б) межличностное отношение
- в) общение с помощью языка
- г) **общение с помощью мимики и жестов**

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1.

Непринужденная и приятная беседа (о семейных делах, хобби, забавных событиях и др.) с целью создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же – восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие называется «малый разговор». В «малом разговоре» используются техники: цитирование партнера; позитивная констатация; информирование; интересный рассказ.

Вопросы и задания

1. Приведите примеры, техник «малого разговора»

Типовое задание 2.

Разработайте материалы для тренинга коммуникативной компетентности.

Вопросы и задания

1. Определитесь с возрастом участников тренинга
2. Подберите психогимнастические упражнения.
3. Предложите информационные материалы

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Барьер общения – психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Барьер может быть обусловлен как эмоциональным состоянием субъектов общения, так непониманием смысла высказываний, обращений и т. п.

Барьер смысловой (от франц. *barriere* – преграда, препятствие) – взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

Барьер психологический – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий.

Барьеры коммуникативные – психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. Выделяют фонетический, семантический, стилистический, логический и другие барьеры.

Вербальные средства общения – письменная или устная речь, используемые знаковые системы

Взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимные связи, отношения, общение, переживания и совместную деятельность.

Взаимодействие межличностное – 1) в широком смысле – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) в узком смысле – система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных.

Взаимоотношения – субъективные связи между людьми, возникающие в результате взаимодействия, основывающиеся на побуждениях (интересе, привлекательности, симпатии, притяжении) к познанию (восприятию) другого другим и общению с ним.

Взаимопонимание – уровень взаимодействия, при котором люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

Групповая работа - особый род психологической и, более широко подходя, -антропологической практики профессионального воздействия на сознание, поведение и социальные установки участников различных сообществ.

Групповая динамика - совокупность событий и межличностных взаимодействий в группе, процесс движения группы как единого целого во времени. Выделяют три уровня и четыре стадии этого процесса.

Групповой тренинг - это метод активного обучения в составе специально созданной малой группы, участники которой (психически здоровые люди, имеющие психологические проблемы) с помощью ведущего-психолога осуществляют коммуникативное взаимодействие, направленное на достижение сообща поставленных целей.

Коммуникатор – субъект общения, передающий информацию.

Коммуникация – а) передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; б) линия или канал, соединяющее участников обмена информацией; в) взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается; процесс

передачи и приема информации. В процессе коммуникации осуществляются: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами.

Коммуникация межгрупповая – взаимодействие людей, полностью детерминированное их принадлежностью к различным группам или категориям населения и независимое от их межличностных связей и индивидуальных предпочтений.

Малая группа - функциональное сообщество людей от 3 до 15-20 человек, находящихся в непосредственном контакте и в регулярном общении между собой. Малая группа позволяет моделировать процессы, происходящие в человеческом обществе, поскольку в ней проявляют себя почти все значимые социальные эффекты.

Невербальная коммуникация – общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

Невербальные средства общения – это неречевые средства общения. Они нужны для того, чтобы: а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации. Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Обычно они оказываются так или иначе скоординированными между собой и со словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово – с солистом на его фоне. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может полностью контролировать свой невербальный язык общения. Невербальные средства общения делятся на: *визуальные* (кинесику – движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; позы, в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); *кожные реакции* (покраснение, появление пота); *отражающие дистанцию* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); *вспомогательные средства общения*, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.); *акустические или звуковые* (паралингвистические, то есть связанные с речью – интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); *экстралингвистические*, то есть не связанные с речью – смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п., *тактильно-кинестезические* (физическое воздействие – ведение слепого за руку, контактный танец и др.; *такесику* – пожатие руки, хлопанье по плечу) и *ольфакторные* (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

Нормы группы - это совокупность правил и требований, "стандартов" поведения, регулирующих взаимоотношения и взаимодействия между участниками группы.

Обратная связь - базовый элемент группового тренинга. В принципе это любая реакция участников группы на поведение друг друга. Технологически правильная ОС является формой взаимной помощи, так как она помогает человеку оценить, насколько его поведение соответствует его же намерениям.

Психогимнастика - термин для обозначения комплекса разнообразных упражнений и техник в тренинговой работе, целью которых является воздействие на те или иные структуры психики участников, например память или внимание, либо на личность каждого участника в отдельности, либо на состояние группы как целого. Упражнения служат средством усвоения и закрепления навыков, а также дают материал для осознания и обсуждения содержательной (целевой) направленности тренинга.

Психокоррекция - психологическое воздействие, направленное на те или иные психологические структуры личности или группы с целью нормализации их функционирования.

Психотерапия - коммуникативный процесс взаимодействия врача (психолога) с клиентом (группой клиентов), имеющий целью вызвать устойчивые изменения в сущности важных сферах жизни клиента. Этот процесс происходит в рамках профессиональных отношений, характеризующихся наличием договорных обязательств между участвующими сторонами, доверительностью и эмпатией.

Психотехнология - научное психологическое описание способов и алгоритмов действий (операций), дающих необходимый практический эффект. Креативная составляющая деятельности специалиста в области практической психологии, целенаправленно и упорядоченно ведущая к достижению желаемого результата. При этом предполагается, что «желаемый результат» является таковым прежде всего для клиента, опирается на его внутренние ресурсы и обладает терапевтическим либо жизнеизменяющим эффектом.

Психотренинг - это практика самопознания и развития личности. Цель тренинга в общем случае: создание непосредственного личностного опыта позитивных изменений человека в его отношениях с миром, с другими людьми и с самим собой.

Самоактуализация - Согласно концепции Маслоу, это продолжительный процесс, при котором способности человека используются творчески и полностью. Это путь неустанной работы, активной жизни и осознания своей связи со всем миром.

Социометрия - метод и техника опроса, в ходе которого одни члены группы выбирают (или отвергают) других по определенным критериям (деловым, интеллектуальным, эмоциональным, моральным и др.). Социометрия позволяет определить социальный статус каждого члена группы - его место в иерархии внутригруппового общественного мнения: "звезда", "предпочитаемый", "изолированный" и, наконец, нежелательный - "отверженный".

Тренинг - (от англ. train – тренировать, тратироваться; дословно: научение, повторение). В отличие от других форм обучения это знание, добытое на фоне эмоционального вовлечения обучаемого в процесс обучения. Таким образом приобретаемое знание не столько рационально, сколько интуитивно (предпошарно, податсашшо).

Фасилитация - (от англ. to facilitate - облегчать) - обеспечение условий, благоприятствующих развитию и росту; ненавязчивый способ ведения группы.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1.Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
Основная литература				
1	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468779	-	+	+
2	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468746	+	-	+
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470902	+	-	+
4	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473521	-	+	+
Дополнительная литература				
1	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469164	-	-	+
2	Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474357	+	-	+
3	Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469815	-	-	+
4	Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474135	+	+	-

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Интересные упражнения для тренинга [Электронный ресурс] //Trenerskaya.ru. - Режим доступа: <http://trenerskaya.ru/article/view/interesnye-uprazhneniya-dlya-treninga>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 –. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)