АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Совета факультета
экономико-правового и психолого-педагогического образования
Протокол заседания Совета факультета
№ _2_ « _30_ » _сентября_ 2021 г.
Декан факультета экономико-правового и психолого-педагогического образования
_____О.Е. Баланчук

ОДОБРЕНО
на заседании кафедры общей и специальной психологии и педагогики
Протокол заседания кафедры
№ _2_ « _30_ »__сентября__2021 г.
Зав. кафедрой общей и специальной психологии и педагогики
_____И.А. Загайнов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине Модерация и психология корпоративных коммуникаций
(наименование)

образовательная программа 37.04.01 Психология.
Психология управления, консультирование и коучинг

форма обучения очно-заочная

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка 3

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения 5

3. Содержание учебной дисциплины.....6

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины 11

6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины.....13

Приложение к РПУД.....17

1. Пояснительная записка

Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – формирование представления о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Модерация и психология корпоративных коммуникаций» относится к дисциплинам по выбору (ДВ.1) модуля психологическое консультирование и коучинг части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг.

Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция (код и наименование)	**Индикаторы компетенций** (код и наименование)	**Результаты обучения**
ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК-2.2. Организует психологическое консультирование и коррекцию выявленных психологических проблем	**Знать:** методы и техники модерации, учитывающие индивидуально-личностные характеристики человека **Уметь:** определять цели и планировать процесс модерации и коммуникаций с учетом психологических характеристик и проблем **Владеть:** навыками организации и планирования модерации и коммуникационного процесса с учетом индивидуально-личностных характеристик и проблем
	ПК-2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	**Знать:** практики модерации и основы управления конфликтами **Уметь:** выстраивать модель поведения и процесс коммуникации на принципах конструктивности и бесконфликтности **Владеть:** навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения
ПК-3. Способен к организации системы	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое	**Знать:** особенности вербальных и

психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения.	невербальных бизнес-коммуникаций **Уметь:** выбирать средства бизнес-коммуникаций с учетом целей организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения **Владеть:** навыками сопровождения процесса бизнес-коммуникаций с учетом специфики выбранных средств и целей деятельности
	ПК-3.3. Сопровождает процесс принятия управленческих решений с учетом роли руководителя в коллективе и уровня развития корпоративной культуры	**Знать:** особенности принятия групповых решений с учетом роли лидера **Уметь:** определять роли в команде и группе с учетом роли лидера и особенностей организации **Владеть:** навыками сопровождения принятия групповых решений в процессе модерации с учетом роли лидера и особенностей организации

Формы текущего контроля успеваемости обучающихся: устный опрос, доклад, реферат.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

2. Структура учебной дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 80 ч., 4 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа	Лабораторные занятия		
1	Тема 1. Индивидуально-личностные характеристики человека	15	1	2			12
2	Тема 2. Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях	19	1	4			14
3	Тема 3. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности	19	1	4			14
4	Тема 4. Психологические основы управления конфликтами в организациях	17	1	4			12
5	Тема 5. Психология принятия групповых решений	19	1	4			14
6	Тема 6. Модерация в командной работе	19	1	4			14
	зачет						
	итого:	**108**	**6**	**22**			**80**

3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Тема 1. Индивидуально-личностные характеристики человека	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Современные представления о темпераменте. Основные концепции темперамента. Психологическая структура темперамента.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие 1. Современные представления о темпераменте. 2. Особенности свойств темперамента в общении и деятельности человека.
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Основные психофизиологические свойства темперамента. Типы темпераментов, их психологическая характеристика и проявления в поведении. Особенности свойств темперамента в общении и деятельности человека. Связь темперамента с другими свойствами личности. Темперамент и его проявления в деловых и межличностных коммуникациях. Подготовка реферата/ доклада.
2	Тема 2. Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Показатели качества вербального поведения. Структура и описание средств невербального языка деловой коммуникации.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие 1. Вербальная коммуникация: природа языка и средства вербальной коммуникации. 2. Невербальная коммуникация: содержание и роль в деловых коммуникациях. 3. Культурные различия в проявление невербальных средств деловой коммуникации.
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Вербальная коммуникация: природа языка и средства вербальной коммуникации. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. Уместность их использования в деловых коммуникациях. «Слова-паразиты» в речевой деятельности. Чувствительность к вербальному языку коммуникации, ее развитие и оценка. Невербальная коммуникация: содержание и роль в деловых коммуникациях. Динамические средства взаимодействия в невербальном общении: направления взгляда, выражение лица, походка. Кинесические

		средства коммуникации: жесты, позы, мимика). Паралингвистические средства невербального общения. Вегето-сосудистые реакции, их проявление и учет в деловых коммуникациях. Оформление внешности как элемент имиджа и самопрезентация. Пространственная организация коммуникаций. Регуляция дистанции взаимодействия в различных ситуациях деловой коммуникации. Культурные различия в проявление невербальных средств деловой коммуникации. Методы развития невербального языка коммуникаций в деловой сфере. Подготовка реферата/ доклада.
3	Тема 3. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Этапы деловой коммуникации. Техники установления контакта. Учет психологических особенностей партнеров, аудитории.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие 1. Этапы деловой коммуникации. 2. Психологические механизмы манипулятивного поведения. 3. Распознавание манипуляции. Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы.
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Активное слушание. Учет обратной связи в деловых коммуникациях. Виды слушания. Техники убеждающего воздействия. Аргументирование и контраргументирование. Техники и тактики аргументации. Опровержение замечаний. Психологические механизмы манипулятивного поведения. Мотивы и задачи манипулятора. Мишень психологического воздействия. Манипулятивная атака: управление межличностным пространством, инициативой, уровнем и динамикой воздействия. Распознавание манипуляции (осознаваемый и неосознаваемый уровни). Семантические, эмоциональные, коммуникативные признаки манипуляции. Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы. Техники «несимметричных» ответов». Лайдиагностика (распознавание лжи). Типология «лай-факторов». Методы практической идентификации лжи (идеомоторика, реакции вазоконстрикторов и др.). Подготовка реферата/ доклада.
4	Тема 4. Психологические основы управления конфликтами в организациях	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Понятие конфликта и его роль в деловых коммуникациях. Классификации конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия

		конфликтов.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие 1. Понятие конфликта и его роль в деловых коммуникациях. 2. Проблема разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 3. Профилактика острых конфликтов. 4. Методы обучения разрешения и профилактике конфликтов в организации.
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Проблема разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Профилактика острых конфликтов. Роль корпоративных норм, традиций и культуры в предотвращении конфликтов и снижении наносимого ими ущерба. Типичные конфликты в предпринимательской деятельности. Методы обучения разрешения и профилактике конфликтов в организации. Специфика и структура групповой коммуникации. Подготовка реферата/ доклада.
5	Тема 5. Психология принятия групповых решений	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Показатели развития группы, влияющие на процесс коммуникации: лидерство, роли, уровень развития, корпоративные традиции, компетентность и психологические характеристики участников, пол, возрастной состав группы.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие 1. Показатели развития группы, влияющие на процесс коммуникации: лидерство, роли, уровень развития, корпоративные традиции, компетентность и психологические характеристики участников, пол, возрастной состав группы. 2. Организация групповой дискуссионной работы.
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Цели групповой коммуникации. Принятие групповых решений. Организация групповой дискуссионной работы. Требования к физическим и информационным условиям деловой коммуникации. Правила групповой дискуссионной работы. Интернет-конференции: специфика и эффективность. Подготовка реферата/ доклада.
6	Тема 6. Модерация в командной работе	**Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие** Общая рабочая структура процесса модерации. Базовые правила поведения модератора.
		Перечень вопросов, выносимых на Семинар/

		практическое занятие 1. Общая рабочая структура процесса модерации. 2. Техники для специальных модераций (креативный процесс, конфликты, развитие команды).
		Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы Проблемы, которые решает модерация. Модерация в процессах принятия решений. Фазы модерации. Базовые техники: Техника вопросов. Опрос с помощью карточек. «Подсчет голосов». Архив тем. Affinintaet-диаграмма. Ishikawa-диаграмма. Каталог мероприятий. Задачи и роль модератора. Техники для специальных модераций (креативный процесс, конфликты, развитие команды). Подготовка реферата/ доклада.

Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	14
Проработка конспекта лекций	14
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	16
Проработка учебного материала	24
Написание докладов и рефератов	12
Решение отдельных задач	-

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации : учебник для вузов / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 443 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13985-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488986.

2. Антонова, Н. В. Психология массовых коммуникаций : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00520-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488952.

Дополнительная литература

1. Гулевич, О. А. Психология массовой коммуникации: от газет до интернета : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12406-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496255.

2. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494141.

3. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496320.

4. Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии : монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496522.

5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по учебной дисциплине составляют:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения (реквизиты подтверждающего документа)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, (ауд. 404)	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License) , Р7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Desktor Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022)
Помещение для самостоятельной работы, (каб. 303)	Основное учебное оборудование: специализированная мебель (учебные парты, стулья, стол преподавателя, учебная доска). Технические средства обучения: Компьютерная техника (ASUSTeK Computer INC. H110M-R/Intel(R) Celeron(R) CPU G3930 @ 2.90GHz/4096.00 (DIMM_B1-4096.00))	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 17.07.2017). Office Prosessional 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU

		LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО) , Р7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Desktor Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022).

6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины

Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

–вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

–желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

–задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

–дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания, выданного на самостоятельную работу:
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.

Приложение к РПУД

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

по дисциплине	Модерация и психология корпоративных коммуникаций
	(наименование)
образовательная программа	37.04.01 Психология.
	Психология управления, консультирование и коучинг

Йошкар-Ола, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций. 19

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания. 22

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....38

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представление в ФОС
1	ПК-2. Способен осуществлять групповое и индивидуальное психологическое консультирование и сопровождение участников организационного взаимодействия	ПК-2.2. Организует психологическое консультирование и коррекцию выявленных психологических проблем	**Знать:** методы и техники модерации, учитывающие индивидуально-личностные характеристики человека **Уметь:** определять цели и планировать процесс модерации и коммуникаций с учетом психологических характеристик и проблем **Владеть:** навыками организации и планирования модерации и коммуникационного процесса с учетом индивидуально-личностных характеристик и проблем	Темы докладов, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету
		ПК-2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и	**Знать:** практики модерации и основы управления конфликтами **Уметь:** выстраивать модель поведения и процесс коммуникации на	Темы докладов, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Перечень

		бесконфликтного поведения	принципах конструктивности и бесконфликтности **Владеть:** навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	вопросов к зачету
2	ПК-3. Способен к организации системы психологического сопровождения организации с учетом уровня ее развития	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое сопровождение процесса управления персоналом организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения.	**Знать:** особенности вербальных и невербальных бизнес-коммуникаций **Уметь:** выбирать средства бизнес-коммуникаций с учетом целей организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения **Владеть:** навыками сопровождения процесса бизнес-коммуникаций с учетом специфики выбранных средств и целей деятельности	Темы докладов, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету
		ПК-3.3. Сопровождает процесс принятия управленческих решений с учетом роли руководителя в коллективе и уровня развития корпоративной культуры	**Знать:** особенности принятия групповых решений с учетом роли лидера **Уметь:** определять роли в команде и группе с учетом роли лидера и особенностей организации **Владеть:** навыками сопровождения принятия групповых	Темы докладов, Темы рефератов, Вопросы для устного опроса, Перечень вопросов к зачету

			решений в процессе модерации с учетом роли лидера и особенностей организации	

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.

Текущая аттестация по дисциплине *Модерация и психология корпоративных коммуникаций*

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят текущую аттестацию в *4* семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

– реферат;

– доклад;

– устный опрос.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Индивидуально-личностные характеристики человека	ПК-2.2	Устный опрос Реферат/ доклад
2	Тема 2. Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях	ПК-3.2	Устный опрос Реферат/ доклад
3	Тема 3. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности	ПК-2.3, ПК-3.2	Устный опрос Реферат/ доклад
4	Тема 4. Психологические основы управления конфликтами в организациях	ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-3.2	Устный опрос Реферат/ доклад
5	Тема 5. Психология принятия групповых решений	ПК-3.2, ПК-3.3	Устный опрос Реферат/ доклад
6	Тема 6. Модерация в командной работе	ПК-2.2, ПК-2.3 ПК-3.3	Устный опрос Реферат/ доклад

Вопросы для устного опроса

Открытый вопрос	Ответ	Формируемая компетенция
1. Определите современное представление о темпераменте.	В современной психологии темперамент определяют следующим образом: Темперамент – характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности, т.е. темпа, ритма, интенсивности отдельных психических процессов и состояний.	ПК-2

2. Выделите свойства темперамента.	Более широкий набор свойств темперамента представлен в концепции В. С. Мерлина. Он включает в число свойств темперамента следующие: 1) *сензитивность* (возникновение психической реакции на внешний раздражитель наименьшей силы); 2) *реактивность* (сила эмоциональной реакции на внешние или внутренние раздражители); 3) *активность* (показатель активности человека в преодолении препятствий, в своих действиях, поступках); 4) *темп реакций* (скорость протекания психических процессов и реакций); 5) *пластичность и ригидность* (гибкость, легкость приспособления к новым условиям и, наоборот, инертность, косность, нечувствительность к изменению условий); 6) *экстравертированность* (направленность личности вовне, на окружающих людей, предметы, события); 7) *интровертированность* (направленность личности на себя, на собственные переживания и мысли).	ПК-2
3. Опишите три сферы в структуре темперамента.	Исследователи выделяют в структуре темперамента три сферы: эмоциональная сфера, моторная сфера и общая активность. Эмоциональная сфера – это чувствительность, импульсивность и другие качества, характеризующие силу и динамизм проявления эмоций. Моторная (двигательная) сфера – частное выражение общей активности. Сюда относятся такие проявления	ПК-2

	темперамента, как темп, быстрота, ритм и общее количество движений.	
4. Дайте психологическую характеристику типам темперамента.	Сангвиник – уравновешен, общителен, практичен, выдержан. Флегматик – вдумчив, миролюбив, надежен, старателен, неразговорчив. Холерик - порывист, энергичен, эмоционален, не сдержан. Меланхолик – тревожен, необщителен, замкнут, угрюм.	ПК-2
5. Определите отличие вербальной коммуникации от невербальной.	Вербальная коммуникация состоит из устных и письменных контактов с передачей различного рода данных. Невербальная коммуникация, в свою очередь, подразумевает передачу данных без применения языка слов, речи устного либо письменного характера. В таком случае индивид получает информацию с помощью своего зрения, подмечая такие характерные элементы поведения, как, например, лицевая экспрессия, позы человека, его мимика и жесты, внешний вид в общем. Невербальная коммуникация значительно дополняет, демонстрирует либо подчеркивает то, что человек произносит. Вербальная коммуникация является осознаваемой, а невербальные сигналы считаются намного более автоматическими и неосознаваемыми индивидом. Сам индивид редко специально планирует собственные жесты и телодвижения во время какой-то беседы, но, как правило, продумывает то, что	ПК-3

	планирует произнести либо написать. Невербальная коммуникация не в каждом случае оказывается абсолютно ясной и определяемой точными правилами, как во время вербальной коммуникации.	
6. Перечислите этапы делового общения.	1. Установление контакта. 2. Ориентация в ситуации. 3. Основной этап 4. Обсуждение проблемы и принятие решения. 5. Выход из контакта.	ПК-3
7. Определите функции и последствия конфликта.	Если конфликт эмоциональный, неуправляемый, то отрицательные функции, которые он в себе несет, следующие: 1) Конфликтные действия разрушают существующую совместную деятельность. 2) Участие в конфликте, эмоциональное реагирование негативно влияет на самочувствие участников. 3) Конфликт приводит к ухудшению или развалу деловых отношений. 4) Как следствие, наблюдается низкая эффективность дальнейшего взаимодействия. Если конфликт деструктивный, то он приводит к негативным последствиям. К ним относятся: 1)Снижение производительности труда. 2)Ухудшение психологического климата в группах, в них нарушаются сотрудничество и взаимопомощь. 3)Возрастание неудовлетворенности трудом и текучести кадров. 4)Возрастание неоправданной конкуренции. 5)Формирование	ПК-2

	представлений о другой стороне не как о сотруднике и коллеге, а как о «враге». Однако конфликты могут иметь и конструктивные функции. К ним относятся: 1) Познавательная. Конфликт помогает выявить возникшие противоречия. А то, что выявилось, уже поддается корректировке. В ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга. 2) Развивающая. Конфликт помогает участникам развиваться и способствует совершенствованию процесса взаимодействия. 3)Инструментальная. Конфликт помогает участникам обогатить свой арсенал способов и инструментов разрешения противоречий. 4)Перестроечная. Вовлечение в конфликт, участие в нем перестраивает взаимоотношения. При правильном разрешении конфликта уменьшается напряжение в отношениях между участниками и заинтересованными коллегами. Это способствует структурированию социальных групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников. Таким образом, конструктивный конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, окостенеть, толкает ее к изменениям и развитию, открывает дорогу инновациям за счет устранения противоречий в функционировании коллектива.	
8. Предложите алгоритм управления конфликтом.	1. Изучение причин и хода развития конфликта.	ПК-3

	2.Ограничение числа участников. 3. Привлечение медиаторов, консультантов, экспертов. 4.Прояснение предмета противоречий, разницы и общности в целях и потребностях сторон. 5. Разрушение образа врага. 6.Переход от взаимных обвинений к поиску возможностей сотрудничества и установлению необходимых ограничений. 7.Поиск решения: перераспределение обязанностей, полномочий, ресурсов и т. д. 8.Примирение сторон, нахождение взаимной выгоды от решения.	
9. Определите цель проведения модерации.	Цель проведения модерации – наиболее полное вовлечение всех участников в рабочее заседание и во все фазы рабочего процесса. Таким образом обеспечивается оптимальное использование идей и энергии членов группы и гарантируется, что за счет перераспределения заданий все делают общее дело.	ПК-2
10. Перечислите принципы работы модерации.	Принципы работы модерации: 1) систематичность (каждое отдельное действие логически следует за другим); 2)структурированность (каждый раздел работы рационально делится на части); 3)прозрачность (исключаются манипуляции любого рода).	ПК-2

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если обучающийся не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы,

почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Перечень тем рефератов, докладов

1. Стили лидерства
2. Классификация лидеров (в зависимости от того, как воспринимает группа)
3. Различия между лидером и руководителем
4. Тайм-менеджмент: сущность и содержание
5. Стресс-менеджмент
6. Процессы тайм-менеджмента
7. Планирование рабочего времени
8. Методы упорядочивания плана рабочего времени
9. Управление конфликтами
10. Типы конфликтов
11. Причины и факторы конфликтов
12. Методы модерации в групповой работе
13. Характеристики модерации в групповой работе
14. Этапы процесса модерации групповой работы
15. Приёмы групповой работы
16. Основные техники модерации
17. Техники достижения успеха
18. Признаки команды
19. Варианты работы в группах и командах
20. Действия, необходимые для построения команды

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного материала. Максимальная оценка – 20 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа

	проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.	– круг, полнота использования источников и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка «**отлично**» выставляется, если:

– доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;

– обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;

– автор отвечает на вопросы аудитории;

– показано владение специальным аппаратом;

– выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работу.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если:
– доклад четко выстроен;
– демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;
– обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;
– докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;
– выводы докладчика не являются четкими.
Оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если:
– доклад зачитывается;
– представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
– докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
– показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
– выводы имеются, но они не доказаны.
Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если:
– содержание доклада не соответствует теме;
– отсутствует демонстрационный материал;
– докладчик не может ответить на вопросы;
– докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
– отсутствуют выводы.

Промежуточная аттестация по дисциплине Модерация и психология корпоративных коммуникаций

Обучающиеся по направлению подготовки 37.04.01 Психология. Психология управления, консультирование и коучинг проходят промежуточную аттестацию в форме зачета в 4 семестре.

При проведении *зачета* по дисциплине *Модерация и психология корпоративных коммуникаций* может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура *зачета* по дисциплине *Модерация и психология корпоративных коммуникаций*:

1. устный ответ на вопросы

Обучающемуся на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

Ответ обучающегося на *зачете* должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах коммуникации.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов на зачете

Уровень освоения компетенции	Формулировка требований к степени сформированности компетенций	Шкала оценивания
Компетенции сформированы	Имеет представление о методах и техниках модерации, учитывающие индивидуально-личностные характеристики человека Имеет представление о практиках модерации и основах управления конфликтами Знает особенности вербальных и невербальных бизнес-коммуникаций Знает особенности принятия групповых решений с учетом роли лидера Определяет цели и планировать процесс модерации и коммуникаций с учетом психологических характеристик и проблем Выстраивает модель поведения и процесс коммуникации на принципах конструктивности и бесконфликтности Выбирает средства бизнес-коммуникаций с учетом целей организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения Определяет роли в команде и группе с	зачтено

	учетом роли лидера и особенностей организации Владеет навыками организации и планирования модерации и коммуникационного процесса с учетом индивидуально-личностных характеристик и проблем Владеет навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения Владеет навыками сопровождения процесса бизнес-коммуникаций с учетом специфики выбранных средств и целей деятельности Владеет навыками сопровождения принятия групповых решений в процессе модерации с учетом роли лидера и особенностей организации	
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки зачтено	Не зачтено

Рекомендации по проведению зачета

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания зачета преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала зачета.
3. Преподаватель в ходе зачета проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

Примерный перечень вопросов к зачету

Примерный вопрос	Тезисы ответов	Формируемая компетенция
1. Гуморальная концепция темперамента	«Смешение жидкостей»; сангвиник, меланхолик, флегматик, холерик	ПК-2
2. Энергетическая концепция темперамента	Интенсивность эмоциональных и энергетических затрат; сила-слабость, лабильность-стабильность.	ПК-2
3. Концептуальная концепция темперамента	Совокупность врожденных свойств; эндоморфы, мезоморфы, эктоморфы, смешанный тип.	ПК-2
4. Структура темперамента	Эмоциональная сфера; моторная (двигательная) сфера; общая активность.	ПК-2

Примерный вопрос	Тезисы ответов	Формируемая компетенция
5. Понятие организационного конфликта	Столкновение; решение задач производственного характера; основа – процесс трудовой деятельности	ПК-2
6. Соответствие образа конфликтной ситуации реальности	Отрицание; неадекватное восприятие; ложный конфликт; адекватное восприятие.	ПК-2
7. Модерация: этап ориентации	Благоприятный микроклимат; выяснение потребностей; проблемное поле; цель.	ПК-2
8. Модерация: организация позиционной динамики	Организация сотрудничества; организация соревнования; организация конфликта.	ПК-2
9. Репрезентативные каналы и их основания	Аудиальный (логика и критическое мышление); визуальный (воображение и образное мышление); кинестетический (двигательная активность)	ПК-2
10. Визуализация как процесс модерации	Оптическое представление мнений; принципы (доступность, композиционность, анонимность); схематизация.	ПК-2
11. Речь как вербальное средство коммуникации	Речь; внутренняя и внешняя речь; устная и письменная речь.	ПК-3
12. Невербальные средства коммуникации: кинесика	Поза; жест; мимика; взгляд и т.д.	ПК-3
13. Невербальные средства коммуникации: проксодика и экстралингвистика	Интонация; громкость; тембр; вздох; смех; плач и др.	ПК-3
14. Невербальные средства коммуникации: такесика	Рукопожатие; поцелуй; похлопывание и т.д.	ПК-3
15. Невербальные средства коммуникации: такесика	Ориентация; дистанция и др.	ПК-3
16. Стадии конфликта в организации	Появление конфликта; формирование конфликта; пик конфликта; угасание конфликта.	ПК-3
17. Межличностные методы управления конфликтом в организации	Приспособление (уступчивость); уклонение; противоборство; сотрудничество; принуждение; решение проблемы.	ПК-3

Примерный вопрос	Тезисы ответов	Формируемая компетенция
18. Структурные методы управления конфликтом в организации	Разъяснение требования; координационные механизмы; уточнение целей; система вознаграждений.	ПК-3
19. Методы модерации: мозговой штурм	Мозговой штурм; прямая и обратная мозговая атака.	ПК-3
20. Открытые приемы групповой работы	Анализ; синтез; сведение; восхождение; индукция; дедукция и др.	ПК-3
21. Разрушающие приемы групповой работы	Непонимание; сомнение; проблематизация; критика; отрицание и др.	ПК-3
22. Преимущества репрезентативных каналов для принятия решений	Аудиальный (развитие идей); визуальный (организация идей); кинестетический (принятие решения)	ПК-3
23. Феномен сдвига к риску при принятии групповых решений	Групповое решение более рискованное; диффузия ответственности; влияние лидера; риск как ценность	ПК-3
24. Феномен групповой поляризации при принятии групповых решений	Экстремизация групповых мнений; нормативное объяснение (позитивный образ «Я» на фоне других членов группы); информационное объяснение (аргументы усиливают сдвиг в одну из сторон = поляризация)	ПК-3
25. Феномен группомыслия при принятии групповых решений	Подрыв способности к пониманию реальности; факторы: сплоченность, изоляция, лидер заявляет о позиции; последствия: иллюзия неуязвимости, стереотипизация, самоцензура и т.д.	ПК-3

Тест по дисциплине «Модерация и психология корпоративных коммуникаций»

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках: ПК-3

а) Профессиональных интересов партнеров

б) Личностных, неделовых интересов партнеров

в) Деловых интересов партнеров

2. Атрибуцией называется: ПК-2

а) Стремление человека быть в обществе других людей

б) Приписывание определенным группам людей специфических черт

в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: ПК-3
а) Определенного темпа речи
б) Информационных технологий
в) Устной речи

4. Все люди делятся на: ПК-2
а) Сенсориков и интуитов
б) Экстравертов и интравертов
в) оба варианта верны

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: ПК-3
а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: ПК-2
а) Тактильными образами
б) Зрительными образами
в) Аудиальными образами

7. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: ПК-3
а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
в) Личностно – психологических сил манипулятора

8. К механизмам манипулятивного воздействия относятся: ПК-3
а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
в) оба варианта правильные

9. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: ПК-3
а) Информационные
б) Риторические
в) Альтернативные

10. К средствам невербальной коммуникации относятся: ПК-3
а) Такетика
б) Проксемика, кинесика
в) оба варианта правильные

11. Кинесическими средствами невербального общения выступают: ПК-2
а) Поза, мимика
б) Рукопожатие
в) Покашливание

12. Невербальными средствами общения являются: ПК-3
а) Рукопожатие, походка, взгляд

б) Телефон
в) Электронная почта

13. Персональная дистанция в процессе общения: ПК-3
а) Свыше 350см
б) 50 – 120см
в) 120 – 350см

14. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: ПК-3
а) Просьбы, приказа, призыва
б) Познавательного сообщения
в) Электронной почты

15. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: ПК-3
а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
б) Дискуссионным обсуждением проблем
в) Выслушиванием жалоб клиентов

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются: ПК-3
а) Похлопывание по спине
б) Мимика
в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров

17. Просодическими средствами невербального общения выступают: ПК-3
а) Дистанция между общающимися
б) Интонация, громкость голоса
в) Жесты

18. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: ПК-3
а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
в) оба варианта правильные

19. Манипулятивные технологии делового общения – это такие технологии, в которых присутствуют: ПК-2
а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

20. Общение – это: ПК-3
а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
б) Процесс формирования и развития личности
в) оба варианта правильные

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Средство оценивания: устный опрос

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

– изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;

– анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;

– обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;

– написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и посему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

– текст набирается на одной стороне листа;
– стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое
– 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
– межстрочный интервал – полуторный;
– гарнитура шрифта – Times New Roman;
– кегль шрифта – 14;
– абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ]. – URL:http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.