

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании Совета факультета  
экономико-правового и психолого-  
педагогического образования  
Протокол заседания Совета факультета  
№ 2/1 « 22 » октября 2022 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  
№ 2/1 « 22 » октября 2022 г.  
Зав. кафедрой общей и специальной  
психологии и педагогики  
И.А. Загайнов

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по учебной дисциплине  
образовательная программа  
форма обучения

Модерация и психология корпоративных коммуникаций  
(наименование)  
37.04.01 Психология.  
Психология управления, консультирование и коучинг  
очно-заочная

Йошкар-Ола, 2022

## 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	<b>Знать:</b> методы и техники модерации, учитывающие индивидуально-личностные характеристики человека <b>Уметь:</b> определять цели и планировать процесс модерации и коммуникаций с учетом психологических характеристик и проблем <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> практики модерации и основы управления конфликтами <b>Уметь:</b> выстраивать модель поведения и процесс коммуникации на принципах конструктивности и бесконфликтности <b>Владеть:</b> навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения
ПК-3. Способен к организации системы	ПК-3.2. Обеспечивает психологическое	<b>Знать:</b> особенности вербальных и

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

**Формы текущего контроля успеваемости обучающихся:** 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 30 ч., самостоятельная работа обучающихся 78 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		
<b>1</b>	Тема 1. Индивидуально-личностные характеристики человека	15	1	2			12
<b>2</b>	Тема 2. Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях	18	2	2			14
<b>3</b>	Тема 3. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности	20	2	4			14
<b>4</b>	Тема 4. Психологические основы управления конфликтами в организациях	18	2	4			12
<b>5</b>	Тема 5. Психология принятия групповых решений	20	2	4			14
<b>6</b>	Тема 6. Модерация в командной работе	17	1	4			12
	<b>зачет</b>						
	<b>итого:</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>20</b>			<b>78</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	Тема 1. Индивидуально-личностные характеристики человека	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b></p> <p>Современные представления о темпераменте. Основные концепции темперамента. Психологическая структура темперамента.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b></p> <p>1. Современные представления о темпераменте. 2. Особенности свойств темперамента в общении и деятельности человека.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></p> <p>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.</p>
2	Тема 2. Вербальные и невербальные средства в деловых и личностных коммуникациях	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b></p> <p>Показатели качества вербального поведения. Структура и описание средств невербального языка деловой коммуникации.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b></p> <p>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.</p>
		<p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b></p> <p>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</p>

		<p>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.</p> <p>Подготовка реферата/ доклада.</p>
3	<p>Тема 3. Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Этапы деловой коммуникации. Техники установления контакта. Учет психологических особенностей партнеров, аудитории.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/ практическое занятие</b>  1. Этапы деловой коммуникации.  2. Психологические механизмы манипулятивного поведения.  3. Распознавание манипуляции. Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b>  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.</p>
4	<p>Тема 4.  Психологические основы управления конфликтами в организациях</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b>  Понятие конфликта и его роль в деловых коммуникациях. Классификации конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия</p>

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

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

#### **Распределение трудоемкости СРС при изучении учебной дисциплины**

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	8
Проработка конспекта лекций	10
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	8
Проработка учебного материала	9
Написание докладов и рефератов	6
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. 405)	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) , P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Deskto Security Suite (КЗ) (суб. договор № 010/ЙО22-003847 от 01.12.2022)
Помещение для самостоятельной работы, (каб. 407)	Специализированная мебель, технические средства обучения: автоматизированные рабочие места, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации	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) , P7 – Офис. Профессиональный. (суб. договор № 010/ЙО22-003848 от 01.12.2022), Dr Web Desktop 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 приобретает 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 беседах, 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.

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

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

Йошкар-Ола, 2022

## 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.....	34

**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	<p><b>Знать:</b> методы и техники модерации, учитывающие индивидуально-личностные характеристики человека</p> <p><b>Уметь:</b> определять цели и планировать процесс модерации и коммуникаций с учетом психологических характеристик и проблем</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации и планирования модерации и коммуникационного процесса с учетом индивидуально-личностных характеристик и проблем</p>	Темы докладов, Темы рефератов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету
		ПК-2.3. Осуществляет психологическую коррекцию внутриличностных и групповых проблем в условиях конструктивного и	<p><b>Знать:</b> практики модерации и основы управления конфликтами</p> <p><b>Уметь:</b> выстраивать модель поведения и процесс коммуникации на</p>	Темы докладов, Темы рефератов, Примерный перечень вопросов/заданий к

		бесконфликтного поведения	принципах конструктивности и бесконфликтности <b>Владеть:</b> навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения	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.	<b>Знать:</b> особенности вербальных и невербальных бизнес-коммуникаций <b>Уметь:</b> выбирать средства бизнес-коммуникаций с учетом целей организации на основе конструктивного и бесконфликтного поведения <b>Владеть:</b> навыками сопровождения процесса бизнес-коммуникаций с учетом специфики выбранных средств и целей деятельности	Темы докладов, Темы рефератов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету
		ПК-3.3. Сопровождает процесс принятия управленческих решений с учетом роли руководителя в коллективе и уровня развития корпоративной культуры	<b>Знать:</b> особенности принятия групповых решений с учетом роли лидера <b>Уметь:</b> определять роли в команде и группе с учетом роли лидера и особенностей организации <b>Владеть:</b> навыками сопровождения принятия групповых решений в процессе	Темы докладов, Темы рефератов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету

			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;

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

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

**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 работы.

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

	<p>учетом роли лидера и особенностей организации</p> <p>Владеет навыками организации и планирования модерации и коммуникационного процесса с учетом индивидуально-личностных характеристик и проблем</p> <p>Владеет навыками управления процессом коммуникации в условиях конструктивного и бесконфликтного поведения</p> <p>Владеет навыками сопровождения процесса бизнес-коммуникаций с учетом специфики выбранных средств и целей деятельности</p> <p>Владеет навыками сопровождения принятия групповых решений в процессе модерации с учетом роли лидера и особенностей организации</p>	
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/ заданий к зачету

№ п/п	Открытый вопрос/ задание	Шаблон ответа	Формируемая компетенция
1.	<p>Прочитайте текст и расположите в правильной последовательности этапы разработки маршрута модерации</p> <p>Модерация – это:</p> <p>а) совокупность техник и методов по организации взаимодействия в группе с целью принятия решений;</p> <p>б) способ системного, структурированного ведения совещания (семинара) с прозрачными методами в целях эффективной подготовки, проведения и подведения итогов встречи.</p> <p>Этапы маршрута модерации:</p> <p>1. Дополнить групповыми базовыми блоками</p> <p>2. Определить запрос (результат)</p> <p>3. Определить ЦА</p> <p>4. Определить ключевые шаги достижения этого результата</p> <p>5. Скорректировать модель с учетом групповой работы</p> <p>6. Выбор макро/микро моделей</p>	324651	ПК-3

2.	<p>Прочитайте текст и расположите в правильной последовательности стадии конфликта:</p> <p>Конфликтом в современной литературе принято называть модель поведения, которой характерны особые распределение ролей, последовательность событий, мотивация и формы аргументации, отстаивания интересов оппонентов.</p> <p>Подавляющая часть отечественных социологов и конфликтологов выделяют такие традиционные этапы развития конфликта:</p> <p>1.Этап постконфликтной ситуации  2.Этап предконфликтной ситуации  3.Этап развития и кульминации конфликта  4.Этап инцидента  5.Этап разрешения конфликта</p>	24351					ПК-3																						
3.	<p>Американский психолог Кеннет Томас выделил пять основных подходов к разрешению конфликтной ситуации: соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление. Согласно статистике, примерно 30% конфликтов между руководителем и подчиненным заканчиваются компромиссом. 15% — приспособлением (в основном со стороны подчиненного) и лишь 1-2% — сотрудничеством. В связи с тем, что чаще прав именно руководитель, эффективно работает стратегия соперничества. В таком случае работник понимает свои ошибки и старается их исправить</p> <table border="1" data-bbox="300 857 1078 2022"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 857 531 913">Подход</th> <th data-bbox="539 857 1078 913">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 913 531 1193">1. Соперничество</td> <td data-bbox="539 913 1078 1193">А) Отказ от своих требований в вынужденной или добровольной форме. Часто это происходит из-за того, что одна из сторон осознает свою неправоту, хочет сохранить хорошие отношения с оппонентом или попросту из-за пустяковости спора. Принудить принять такое решение может осознание неизбежности поражения или вмешательство третьей стороны.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1193 531 1406">2. Компромисс</td> <td data-bbox="539 1193 1078 1406">Б) Главная цель – навязать свою точку зрения, выгодное для себя решение противной стороне. Применимо в том случае, если ваше решение является конструктивным и несет в себе пользу для коллектива, организации. Либо тогда, когда времени, чтобы договариваться, просто нет.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1406 531 1653">3. Приспособление</td> <td data-bbox="539 1406 1078 1653">В) Избегание конфликта, попытка выйти из него при минимальных потерях. Правда в итоге противостояние никак не разрешается. В лучшем случае - оно просто угаснет. В худшем – претензии будут накапливаться в скрытом режиме и затем выплеснуться в еще более сильный конфликт.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1653 531 1843">4. Уход</td> <td data-bbox="539 1653 1078 1843">Г) Наиболее эффективный метод разрешения конфликтной ситуации. Заключается в конструктивном разборе проблемы, отношении ко второй стороне не как к сопернику, а как к коллеге. Совместный поиск лучшего решения.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1843 531 2022">5. Сотрудничество</td> <td data-bbox="539 1843 1078 2022">Д) Обе стороны идут на уступки друг другу, частично отказываясь от своих условий и претензий. Подходит к ситуации, когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все.</td> </tr> </tbody> </table>	Подход	Характеристика	1. Соперничество	А) Отказ от своих требований в вынужденной или добровольной форме. Часто это происходит из-за того, что одна из сторон осознает свою неправоту, хочет сохранить хорошие отношения с оппонентом или попросту из-за пустяковости спора. Принудить принять такое решение может осознание неизбежности поражения или вмешательство третьей стороны.	2. Компромисс	Б) Главная цель – навязать свою точку зрения, выгодное для себя решение противной стороне. Применимо в том случае, если ваше решение является конструктивным и несет в себе пользу для коллектива, организации. Либо тогда, когда времени, чтобы договариваться, просто нет.	3. Приспособление	В) Избегание конфликта, попытка выйти из него при минимальных потерях. Правда в итоге противостояние никак не разрешается. В лучшем случае - оно просто угаснет. В худшем – претензии будут накапливаться в скрытом режиме и затем выплеснуться в еще более сильный конфликт.	4. Уход	Г) Наиболее эффективный метод разрешения конфликтной ситуации. Заключается в конструктивном разборе проблемы, отношении ко второй стороне не как к сопернику, а как к коллеге. Совместный поиск лучшего решения.	5. Сотрудничество	Д) Обе стороны идут на уступки друг другу, частично отказываясь от своих условий и претензий. Подходит к ситуации, когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все.	<table border="1" data-bbox="1110 557 1385 678"> <tr> <td data-bbox="1110 557 1161 613">1</td> <td data-bbox="1161 557 1212 613">2</td> <td data-bbox="1212 557 1264 613">3</td> <td data-bbox="1264 557 1315 613">4</td> <td data-bbox="1315 557 1385 613">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1110 613 1161 678">Б</td> <td data-bbox="1161 613 1212 678">Д</td> <td data-bbox="1212 613 1264 678">А</td> <td data-bbox="1264 613 1315 678">В</td> <td data-bbox="1315 613 1385 678">Г</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	Б	Д	А	В	Г	ПК-2
Подход	Характеристика																												
1. Соперничество	А) Отказ от своих требований в вынужденной или добровольной форме. Часто это происходит из-за того, что одна из сторон осознает свою неправоту, хочет сохранить хорошие отношения с оппонентом или попросту из-за пустяковости спора. Принудить принять такое решение может осознание неизбежности поражения или вмешательство третьей стороны.																												
2. Компромисс	Б) Главная цель – навязать свою точку зрения, выгодное для себя решение противной стороне. Применимо в том случае, если ваше решение является конструктивным и несет в себе пользу для коллектива, организации. Либо тогда, когда времени, чтобы договариваться, просто нет.																												
3. Приспособление	В) Избегание конфликта, попытка выйти из него при минимальных потерях. Правда в итоге противостояние никак не разрешается. В лучшем случае - оно просто угаснет. В худшем – претензии будут накапливаться в скрытом режиме и затем выплеснуться в еще более сильный конфликт.																												
4. Уход	Г) Наиболее эффективный метод разрешения конфликтной ситуации. Заключается в конструктивном разборе проблемы, отношении ко второй стороне не как к сопернику, а как к коллеге. Совместный поиск лучшего решения.																												
5. Сотрудничество	Д) Обе стороны идут на уступки друг другу, частично отказываясь от своих условий и претензий. Подходит к ситуации, когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все.																												
1	2	3	4	5																									
Б	Д	А	В	Г																									

4.	<p>Прочитайте текст и расположите в правильной последовательности этапы анализа проблемной ситуации при уже возникшем конфликте.</p> <p>Руководитель берет на себя функцию регулятора рабочей атмосферы в коллективе, и поэтому должен в кратчайшие сроки устранять возникающие разногласия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дать характеристику личностей, участвующих в конфликте.</li> <li>2. Выяснить, как долго между сторонами длится противостояние.</li> <li>3. Оценить масштабы спорной ситуации.</li> <li>4. Проанализировать объективность претензий обеих сторон. Убедиться, что они руководствуются не предрассудками или эмоциями.</li> <li>5. Оценить, является ситуация типичной или атипичной.</li> </ol>	32541	ПК-3
5.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ ПК-3</p> <p>Результаты исследований внутренней структуры темперамента, проведенных Б.М. Тепловым и В.Д. Небылицыным, привели к выводу о том, что темперамент человека имеет три главных, ведущих компонента: Общая психическая активность, Особенности моторной сферы, Эмоциональность. <i>Дайте характеристику особенности моторной сферы.</i></p>	состояние активности двигательного и речедвигательного аппарата. Выражается в быстроте, силе, резкости, интенсивности мышечных движений и речи человека, его внешней подвижности	ПК-3
6.	<p>Результаты исследований внутренней структуры темперамента, проведенных Б.М. Тепловым и В.Д. Небылицыным, привели к выводу о том, что темперамент человека имеет три главных, ведущих компонента: Общая психическая активность, Особенности моторной сферы, Эмоциональность. <i>Дайте характеристику Общей психической активности.</i></p>	интенсивность и объем взаимодействия человека с окружающей средой (физической и социальной). «Степени активности распределяются от вялости, инертности и пассивного созерцательства на одном полюсе до высших степеней энергии, мощной стремительности действий и постоянного подъема – на другом	ПК-3

7.	Прочитайте текст и установите соответствие. Наиболее разработанной является типология темперамента И.П. Павлова, описанная на основании выделенных его последователями свойств темперамента. Пример такой характеристики типов темперамента приводит В.Д. Небылицын		1	2	3	4	ПК-2
			Б	Г	А	В	
	Тип темперамента	Характеристика					
	1. Сангвиник	А) сравнительно низким уровнем активности поведения и трудностью переключений, медлительностью и спокойствием действий, мимики и речи, ровностью, постоянством и глубиной чувств и настроений. В случае неудачных воспитательных влияний могут развиться такие отрицательные черты, как вялость, бедность и слабость эмоций, склонность к выполнению одних лишь привычных действий.					
	2. Холерик	Б) довольно высокая нервно-психическая активность, разнообразие и богатство мимики движений, эмоциональность, впечатлительность и лабильность. Вместе с тем эмоциональные переживания как правило, неглубоки, а его подвижность при отрицательных воспитательных влияниях приводит к отсутствию должной сосредоточенности, к поспешности, а иногда и поверхностности					
3. Флегматик	В) малый уровень нервно-психической активности, сдержанность и приглушенность моторики и речи, значительная эмоциональная реактивность, глубина и устойчивость чувств при слабом внешнем их выражении. На почве этих особенностей при недостатке соответствующих воспитательных воздействий могут развиться повышенная до болезненности эмоциональная ранимость, замкнутость и отчужденность,						
4. Меланхолик	Г) высокий уровень нервно-психической активности и энергии действий, резкость и стремительность движений, а также сила, импульсивность и яркая выраженность эмоциональных переживаний. Недостаточная эмоциональная и двигательная уравновешенность может выливаться при отсутствии надлежащего воспитания в несдержанность, вспыльчивость, неспособность к самоконтролю при эмоциогенных обстоятельствах						
8.	Прочитайте текст и установите, что относится к вербальным и невербальным видам коммуникации ПК-2		А	Б	В	Г	ПК-2
	Вид коммуникации	Пример	2	1	1	2	
	1. Вербальная коммуникация	А) интонация					
	2. Невербальная коммуникация	Б) Беседа, обмен мнениями					
		В) Дискуссия					
	Г) движение тела и расстояние до собеседника						

9.	Прочитайте текст и установите, соответствие невербальных видов коммуникации и их характеристику		1	2	3	4	ПК-2
	Вид невербального общения	Характеристика	Б	Г	А	В	
	1. Кинесика	А) Это вокальные качества речи, которые придают дополнительные оттенки произносимым словам. К ним относят громкость речи, ее темп, тембр голоса, качество артикуляции					
	2. Такесика, или гаптика	Б) Это язык тела, включающий: жесты, движения головы и туловища, осанку, зрительный контакт и движения глаз					
	3. Паралингвистика	В) Это вид невербальной коммуникации, основанный на том, как мы относимся к своему и чужому времени. Это обычно зависит от контекста					
	4. Хронемика	Г) Это общение через прикосновения: рукопожатия, объятия, поцелуи, похлопывания.					
10.	Прочитайте текст и установите, соответствие вербальных видов коммуникации и их характеристику		1	2	3	4	ПК-2
	Вид вербального общения	Характеристика	Б	Г	А	В	
	1. Беседа, обмен мнениями	А) публичное обсуждение, к которому собеседники готовились заранее. Для него выбирают общественно значимую тему, объявляют ее заранее, приглашают слушателей.					
	2. Спор	Б) Привычный нам диалог, когда каждый участник излагает свое понимание того или иного явления. Может быть в вопросно-ответной форме					
	3. Диспут	В) В рамках него участники стремятся найти единственное верное решение в процессе обсуждения. Оппоненты обозначают свои точки зрения, сопоставляют, сравнивают, приводят аргументы и в конце должны прийти к консенсусу.					
	4. Дискуссия	Г) Высказывание и обсуждение противоположных точек зрения. Участники имеют разные взгляды на одно явление, отстаивают и аргументируют их					

11.	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Проксемика – это один из способов невербального общения. Таким образом, человек выражает свою предрасположенность к близкому общению с определенными индивидами через расстояние между ними. Холл выделял четыре межсубъектные зоны, каждая из которых делится на близкую и дальнюю: интимная, персональная, социальная, общественная. <i>Дайте характеристику социальной зоны.</i></p>	<p>Социальная – представляет собой дистанцию для общественных контактов формального характера, соответствует неформальному, товарищескому общению. Социальная зона предполагает взаимодействие с малой группой – примерно от семи до пятнадцати человек.</p>	ПК-3																		
12.	<p>Соотнесите виды межсубъектных зон проксемики и их характеристику ПК-2</p> <table border="1" data-bbox="300 701 1078 1435"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 701 679 763">Виды межсубъектных зон</th> <th data-bbox="679 701 1078 763">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 763 679 947">1. Интимная</td> <td data-bbox="679 763 1078 947">А) представляет собой дистанцию для общественных контактов формального характера, соответствует неформальному, товарищескому общению</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 947 679 1070">2. Персональная</td> <td data-bbox="679 947 1078 1070">Б) характерна для общения между родственниками и близкими людьми (родители с детьми)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1070 679 1317">3. Социальная</td> <td data-bbox="679 1070 1078 1317">В) то расстояние между собеседниками, превышающее зону, зарезервированную для общественных контактов. Позволяет воздержаться от общения или обменяться только несколькими словами без риска оказаться нетактичным</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 1317 679 1435">4. Общественная</td> <td data-bbox="679 1317 1078 1435">Г) на этом расстоянии обычно разговаривают друзья, люди, которые хорошо знакомы и доверяют друг другу</td> </tr> </tbody> </table>	Виды межсубъектных зон	Характеристика	1. Интимная	А) представляет собой дистанцию для общественных контактов формального характера, соответствует неформальному, товарищескому общению	2. Персональная	Б) характерна для общения между родственниками и близкими людьми (родители с детьми)	3. Социальная	В) то расстояние между собеседниками, превышающее зону, зарезервированную для общественных контактов. Позволяет воздержаться от общения или обменяться только несколькими словами без риска оказаться нетактичным	4. Общественная	Г) на этом расстоянии обычно разговаривают друзья, люди, которые хорошо знакомы и доверяют друг другу	<table border="1" data-bbox="1102 645 1377 768"> <tr> <td data-bbox="1102 645 1174 701">1</td> <td data-bbox="1174 645 1246 701">2</td> <td data-bbox="1246 645 1318 701">3</td> <td data-bbox="1318 645 1377 701">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1102 701 1174 768">Б</td> <td data-bbox="1174 701 1246 768">Г</td> <td data-bbox="1246 701 1318 768">А</td> <td data-bbox="1318 701 1377 768">В</td> </tr> </table>	1	2	3	4	Б	Г	А	В	ПК-2
Виды межсубъектных зон	Характеристика																				
1. Интимная	А) представляет собой дистанцию для общественных контактов формального характера, соответствует неформальному, товарищескому общению																				
2. Персональная	Б) характерна для общения между родственниками и близкими людьми (родители с детьми)																				
3. Социальная	В) то расстояние между собеседниками, превышающее зону, зарезервированную для общественных контактов. Позволяет воздержаться от общения или обменяться только несколькими словами без риска оказаться нетактичным																				
4. Общественная	Г) на этом расстоянии обычно разговаривают друзья, люди, которые хорошо знакомы и доверяют друг другу																				
1	2	3	4																		
Б	Г	А	В																		
13.	<p>Прочитайте текст и расположите в правильной последовательности этапы деловой беседы</p> <p>Деловая беседа — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации. Проведение деловой беседы включает 5 этапов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Завершение беседы: выход из контакта</li> <li>2. Аргументирование и опровержение доводов партнера</li> <li>3. Принятие решения</li> <li>4. Начало беседы: установление контакта</li> <li>5. Передача информации</li> </ol>	45231	ПК-3																		

14.	<p>Прочитайте текст и установите, соответствие</p> <p>Несмотря на то, что вариантов манипулирования существует немало, общая схема защиты в большинстве случаев строится по одной и той же модели. Существует несколько техники психологической защиты.</p>	1	2	3	4	ПК-2
		Б	А	Г	В	
		Техники психологической защиты				
		Характеристика				
		<p>1. Техника «Театр кукол»</p> <p>А) Представленная техника эффективная в любой ситуации, когда наблюдается эмоциональный накал и вы болезненно реагируете на слова манипулятора. В тот момент, когда вы начнете «накалаться», попробуйте почувствовать, словно вас бьют. Теперь подумайте, на какую именно часть тела приходится удар, какие ощущения ему сопутствуют: жар, холод, ощущение, будто все внутри сжимается, и т.д. Важно понять свои ощущения и эмоции</p>				
<p>2. Техника «Вентилятор»</p> <p>Б) Данную технику полезно использовать в ситуациях, когда приходится взаимодействовать с людьми, которые для вас эмоционально значимы и которые пытаются вами манипулировать. Суть состоит в следующем: вам нужно представить, что ваш партнер по общению просто-напросто один из персонажей какого-то спектакля или телепрограммы</p>						
<p>3. Техника «Диснейленд»</p> <p>В) Эта техника хороша при общении с людьми, которые негативно настроены против вас. Применяется очень просто: в процессе общения представьте, что вас и манипулятора разделяет толстая аквариумная стенка. Человек продолжает говорить вам что-то, что вам неприятно, однако из-за этой стенки вы его не слышите, а лишь можете видеть.</p>						
<p>4. Техника «Аквариум»</p> <p>Г) Третья техника позволяет либо смягчать, либо полностью устранять манипуляции и психологические атаки. Смысл ее предельно прост: вам нужно воспринимать своего обидчика или группу обидчиков как маленьких детей.</p>						

15.	<p><i>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</i></p> <p>Вопрос распознавания обмана и изобличения лжецов волновал людей чуть ли не с самого зарождения цивилизации. Но лишь во второй половине XX века к нему подошли с научной точки зрения. Сейчас выделяют три реально работающих метода, способных выявить ложь: интерпретация невербального поведения, анализ особенностей речи и инструментальное наблюдение за физиологическими реакциями организма, такими как потовыделение или частота пульса. Дайте краткую характеристику Анализ физиологических реакций.</p>	<p>Эмоции, которые возникают у человека в процессе лжи, отображаются в виде вегетативных реакций, таких как повышенная потливость изменение частоты сердцебиений и дыхания, увеличение артериального давления, расширение зрачков и т.д. Их можно зафиксировать с помощью специальных устройств – полиграфов, или детекторов лжи. Они не могут определить, какая конкретно эмоция возникает у человека, однако опытный дознаватель способен правильно использовать эту информацию в целях разоблачения обмана</p>	ПК-3																
16.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Соотнесите способы модерации и их характеристики</th> </tr> <tr> <th>Способы модерации</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Премодерация</td> <td>А) контроль контента осуществляется после публикации сообщений</td> </tr> <tr> <td>2. Постмодерация</td> <td>Б)разновидность постмодерации, при которой контроль качества контента определяется самими участниками средствами голосования «за» или «против» того или иного сообщения, а также созданием автоматических правил и фильтров</td> </tr> <tr> <td>3. Автомодерация</td> <td>В)осуществление контроля контента перед публикацией</td> </tr> </tbody> </table>	Соотнесите способы модерации и их характеристики		Способы модерации	Характеристика	1. Премодерация	А) контроль контента осуществляется после публикации сообщений	2. Постмодерация	Б)разновидность постмодерации, при которой контроль качества контента определяется самими участниками средствами голосования «за» или «против» того или иного сообщения, а также созданием автоматических правил и фильтров	3. Автомодерация	В)осуществление контроля контента перед публикацией	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>А</td> <td>Б</td> </tr> </table>	1	2	3	В	А	Б	ПК-2
Соотнесите способы модерации и их характеристики																			
Способы модерации	Характеристика																		
1. Премодерация	А) контроль контента осуществляется после публикации сообщений																		
2. Постмодерация	Б)разновидность постмодерации, при которой контроль качества контента определяется самими участниками средствами голосования «за» или «против» того или иного сообщения, а также созданием автоматических правил и фильтров																		
3. Автомодерация	В)осуществление контроля контента перед публикацией																		
1	2	3																	
В	А	Б																	

### **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 является 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 поэтому 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](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.