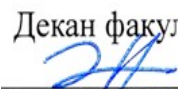


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра психологии труда и организационной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии
 Карпов А.В.

16 мая 2022 года

Рабочая программа дисциплины
«Практика организационного общения»

Направление подготовки
37.04.01 Психология

Профили:
«Организационная психология»

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Программа рассмотрена на заседа-
нии кафедры психологии труда и ор-
ганизационной психологии
протокол №8 от 18 апреля 2022 года

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол №7 от 26 апреля 2022 года

Ярославль, 2022

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины Практика организационного общения является: знакомство студентов с теоретическими и практическими основами знаний в области психологии управленческого общения, теориями и концепциями, психологическими закономерностями общения, методологией изучения управленческого общения.

Данная общая цель конкретизируется в задачах курса:

1. Ознакомление студентов с основами общей теории общения, управленческого общения.
2. Освоение необходимого набора умений и навыков при проведении исследований деятельности общения.
3. Изучение и практическое освоение некоторых тренинговых технологий развития коммуникативных навыков.
4. Овладение приемами диагностики и самодиагностики коммуникативных качеств.

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Практика организационного общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами практической психологической ориентации, включенными в программу магистратуры: «Отрасли психологии, психологические практики и психологические службы», «Организационный тренинг» а также с рядом дисциплин, предполагающих изучение феноменов личности, группы и организации «Социально-экономическая психология в жизни общества» и «Актуальные проблемы теории и практики современной психологии». В результате освоения этих дисциплин студент должен обладать рядом базовых знаний и умений, в частности: иметь представление о структуре и закономерностях коммуникативного процесса, особенностях управленческого общения, организации переговоров, этикетные аспекты деловой беседы, невербальной коммуникации. Курс «Практика организационного общения» является одним из базовых в плане прикладной подготовки психолога, обеспечивающий формирование навыков делового общения, диагностику способностей к эффективному общению, анализу общения как профессионально-важному качеству руководителя

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции ¹ (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		

<p>УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности; УК-4.3. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, выбирая наиболее подходящий формат. УК-4.4. Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке</p>	<p><i>Знает:</i> - грамматические конструкции, характерные для профессионально-ориентированных и научных материалов; <i>Умеет:</i> - составлять и представлять в виде презентации информацию, используемую в профессиональной деятельности. Владеть: - навыками эффективной коммуникации в деловом и профессиональном общении;</p>
<p>Профессиональные компетенции</p>		
<p>ПК-7: Способен мотивировать сотрудников и координировать их работу</p>	<p>И-ПК-7.2 Способен применять психологические технологии, направленные на оптимизацию профессиональной деятельности и организационных процессов. И-ПК-7.3. Способен управлять организационными коммуникациями с целью оптимизации системы управления и координации работы сотрудников</p>	<p><i>Знает:</i> 1. Теоретические подходы к анализу управленческого общения, закономерности организационной коммуникации <i>Умеет:</i> 1. 2. Проводить диагностику коммуникационных процессов в организации. 2. Выявлять потребность в применении коррекционных и консультативных технологий, направленных на оптимизацию организационных процессов. <i>Владеет:</i> 1. Способностью видеть перспективы дальнейшего использования результатов психологического исследования в организационной практике.</p>

4.Объем, структураи содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Характеристика делового общения в менеджменте. Структура общения и его основные компоненты.	2	2	8		2		10	Задание для СРС №1
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
2.	Характеристика психологического портрета менеджера.	2	3	8		2		16	Задание для СРС №2
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
3.	Интерактивная сторона обще-	2	3	8		2		10	

	ния. Невербальное общение							
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							
4	Формы и виды делового общения. Публичное выступление		8	8		2		15,7
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							
5	Промежуточная аттестация	2					0,3	зачет
	Всего		16	32		8	0,3	51,7
								108

4.1 Информация о реализации дисциплины в форме практической подготовки

Информация о разделах дисциплины и видах учебных занятий, реализуемых в форме практической подготовки

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Место проведения за- нятий в форме практиче- ской подготовки
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестацион- ные испыта-		
1	Характеристика делово- го общения в менедж- менте. Структура обще- ния и его основные ком- поненты.			8					ЯрГУ
2	Характеристика психо- логического портрета менеджера.			8				16	ЯрГУ
3	Интерактивная сторона общения. Невербальное общение			8					ЯрГУ
4	Формы и виды делового общения. Публичное выступление			8					ЯрГУ
5	Всего			32				16	

Описание разделов дисциплины:

Тема 1:

Общение как сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми. Структура и средства делового общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения. Вербальное и невербальное общение. Виды делового общения. Знак. Интенциональные и неинтенциональные знаки. Характеристика содержания делового общения. Психологическая совместимость как основной фактор делового общения. Общительность. Механизмы формирования психологической совместимости. Идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. Социальные стереотипы. Следствия несовместимости.

Тема 2:

Подсистемы основных профессионально-важных качеств управляющего для обеспечения эффективного общения. Интер- и интра- комплексы личностных качеств. Сиптомокомплекс “личного обаяния”. Мимика и пантомимика; умение говорить, умение

слушать, визуальность. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в невербальных проявлениях. Психологический анализ имиджа. Перцептивная сторона общения. Психологический механизм формирования “первого впечатления”. Содержание и механизмы формирования имиджа. Личностное поведение и формы его диагностики в деловом общении. Механизм суггестии. Барьеры непонимания. Авторитет и его психологические признаки. Комплексная характеристика состояний: открытости, симпатии, защиты, фрустрации, скрытности, кооперации, оценки, подозрительности в ситуации делового общения. Невербальные сигналы в общении.

Тема 3:

Действия и транзакции в общении. Роли и стили организационного общения Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Система “руководитель-подчиненный”. Формальное – неформальное общение. Вертикальное – горизонтальное общение. Механизмы воздействия. Управление вниманием. Этикетные модели. Система невербальной коммуникации. Детерминация и роль невербальных характеристик в процессе общения. Роль пантомимических реакций в процессе общения. Социальная стереотипия жестикюляции и мимики. Взгляд и его информационные возможности. Визуальный контакт. Дистанция общения. Позиционно – пространственное расположение участников. Интонационная выразительность речи. Межнациональные различия в невербальных проявлениях общения.

Тема 4:

Определение деловой беседы. Структура деловой беседы. Правильные “дебюты” беседы. Построение вопросов и парирование замечаний в деловом общении. Закрытые, открытые, риторические вопросы. Правила высказывания замечаний: локализация, уважение, признание правоты, лаконичность. Техника и тактика аргументирования. Влияние на партнера: аттракция, “имя собственное”, “зеркало отношений”, комплимент. Психология умения слушать партнера. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Деловые переговоры. Спор, дискуссия, полемика. Определение понятий. Классификация споров. Культура спора. Гарвардская модель переговоров. Переход от позиционного торга к переговорам по существу. Разграничение между участниками и предметом переговоров. Переход от личных интересов к принципиальным позициям. Определение круга возможностей. Формирование объективных критериев. Психологические основы оптимизации совещаний. Телефонный разговор. Деловая переписка.

5.Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

- В лекционной части курса:

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов.

Лекция-беседа или «диалог с аудиторией», является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Эта лекция предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов

- В практической части курса:

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму.

Деловая игра – организация образовательного процесса, основанная на реконст-

рукции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий. Используется моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п. В деловой игре обучение студентов происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией.

Самодиагностика – проведение конкретных тестов с целью диагностики развития у себя тех или иных характеристик.

Методика проведения практических занятий

Тема 1. Структура общения и основные компоненты

Цель: интегрировать процесс общения, выявить его компоненты и структуру.

Ответить на следующие вопросы.

1. Умеете ли вы общаться?
2. Чем отличается деловое общение от общения вообще?
3. Какие психологические способности, функции и свойства актуализированы в общении? Какие помогают общению, а какие мешают?
4. Элементы коммуникативного тренинга.

Игра «Знакомство». Предложите участникам улыбнуться друг другу. Участникам предлагается познакомиться друг с другом. Для этого участники разбиваются на пары и проводят друг с другом взаимное интервью. Каждый задает своему партнеру 4 – 5 вопросов, выясняет желаемую информацию, которую фиксирует в тренинговой тетради. Затем все по очереди встают и представляют «своего» интервьюируемого. После представления он получает визитку со своим именем и прикрепляет ее к своей одежде.

Игра «Приветствие». Задача участников вспомнить как можно больше форм приветствий. Каждое кратко зашифровать в тетради. Теперь попросите всех участников улыбнуться друг другу и поприветствовать друг друга самым лучшим с их точки зрения приветствием.

Игра «Комплименты». Участникам предлагается разделить на пары и сказать друг другу комплименты, обменяться последними.

Тема 2. Характеристика психологического портрета менеджера.

Занятие проводится в форме коммуникативного тренинга.

Задание № 1 Участники в своих тетрадях пишут по 2 – 3 качества, которые, по их мнению, способствуют им в общении и 2 – 3 качества, которые мешают им общаться. Работа индивидуальная, информацией они не обмениваются.

Задание № 2. В своих тестовых тетрадях участники проводят тест 3.

Задание № 3 *Похвала партнеру.* В течение трех минут задайте своему партнеру несколько вопросов, чтобы получить от него как можно больше информации. Поставьте у себя список позиций по которым вы можете его похвалить. Получение информации проводится в форме диалога (один – второй). Затем вы очень коротко формулируете похвалу своему партнеру. (5-6 фраз) и зачитываете ее всем.

Задание № 4. *Самодиагностика*

Задание № 5 Участники составляют список эталонных качеств самого привлекательного партнера по общению. (Работа групповая).

Задание № 6 *Самодиагностика*

Задание № 7 *Самодиагностика*

Задание № 8 Участники объединяются в микрогруппы по 5 человек и составляют «Портрет идеального партнера по общению» (8 – 10 качеств). Работа ведется в течении 10

– 15 минут. Затем каждая группа зачитывает свой список качеств «идеального партнера». Выбирают качества, входящие в большую часть списков, и из них составляется эталон.

Тема 3. Невербальное общение

Задание 1. Тест "Что говорят Вам мимика и жесты?"

Проведите предлагаемый тест и определите насколько у Вас развиты наблюдательность и интуиция в понимании другого человека.

Задание 2. "Понимаете ли Вы язык мимики?"

Перед Вами двенадцать выражений лица, в которых художник закодировал двенадцать эмоциональных состояний человека, список которых приведен ниже. Попробуйте соотнести предлагаемый список с выражениями лица и проставьте против каждого состояния номер соответствующего выражения. Проверьте результаты по ключу. За каждое правильно идентифицированное выражение Вы получаете 1 балл. Результат выше 9 баллов свидетельствует что Вы неплохо умеете читать по лицам. Результат меньше 3 баллов - неутешителен, Вы должны уделить внимание развитию своей наблюдательности к мимической картине партнеров по общению. Если Вы получили от 4 до 9 баллов, то это говорит о том, что Вы контролируете состояние партнера, хотя имеете и перспективы для большего развития этой способности.

Задание 3. "Опоздание на экзамен".

Вы находитесь в другом городе за тысячу км от Ярославля. Через день у Вас защита диплома. Вы должны лететь на самолете. Вы с билетом в аэропорту. Вылет откладывается уже на протяжении полусуток, каждый раз на 1-2 часа. Только что прозвучало объявление, что рейс задерживается еще на 1 час. Изобразите Ваше поведение в этой ситуации.

Ваши товарищи должны пронаблюдать за Вами и письменно охарактеризовать Ваше состояние.

Задание 4 "Прошу садиться".

Предлагается набор ситуаций. Они написаны на отдельных билетах и вытаскиваются в случайном порядке. Каждому студенту предлагается соответственно условиям ситуации подойти к столу и сесть на стул.

Успешность выполнения предыдущих заданий в значительной степени обуславливалась степенью развития Вашей наблюдательности. Используя приведенный ниже тест проверьте свою способность в искусстве наблюдения.

Задание 5 Самодиагностика

Задание 6 "Встреча с незнакомцем".

Представьте, что Вам необходимо обратить внимание на себя конкретного, но незнакомого с Вами человека. Вы не можете подойти и просто заговорить с ним. Ваша задача, используя всю гамму возможных невербальных сигналов, привлечь его внимание к себе.

Задание 7 "Типичные жесты".

Вспомните 10 - 15 типичных Ваших жестов и опишите их. По требованию партнера изобразите любые из этих жестов. Затем партнер должен оценить предлагаемые жесты в 5-балльной шкале (по степени их действительной типичности для Вас).

Задание 8 "Дистанция общения".

Все члены группы разбиваются на пары. Перемещаясь относительно друг друга в пространстве, находят наиболее приемлимую и взаимно оптимальную дистанцию коммуникации. Проще говоря, встать на расстояние друг от друга наиболее оптимальное для их контакта на данный момент времени.

Затем пары распадаются и подбирают новых партнеров. Так повторяется до тех пор, пока каждый не получит возможность поработать с каждым.

Каждая отработанная дистанция фиксируется (или с помощью измерительного инструмента, или приблизительно). Каждый должен описать все особенности своего про-

странственного взаимодействия с партнерами и распределить их по "зонам дистанции общения".

Задание 9 "Зеркало".

В своем традиционном виде упражнение "Зеркало" вызывает поток бытовых действий (одевание, умывание, причесывание). Каждое движение, особенно привычное, имеет за собой историю многократных повторений. Это уже устоявшаяся, стабилизированная форма. Детали в этих движениях не читаются. Для того чтобы возбудить двигательную память, необходимы новые и в то же время естественные движения. В форме тренинга проходит специальная работа по деавтоматизации привычных движений. Необходимо вернуть собственному движению ощущение новизны, непредсказуемости, спонтанности. Совершая нетипичные движения, мы посылаем новые импульсы нервной системе.

С целью усвоить эту технику предлагается выполнить следующее упражнение.

Один участник пары совершает движение, другой - повторяет зеркально. Затем меняются ролями. После определенной тренировки переходят к усложненному заданию: один совершает определенную деятельность, другой, "отзеркаливая" партнера, должен определить содержание этой деятельности.

Задание 10 "Идентификация".

В основе выполнения этого задания лежит механизм эмоциональной и поведенческой идентификации с партнером.

Группа делится на пары. Ведущий раздает каждой паре задание поимитации конкретной деятельности. Задание известно только одному из членов пары. Предлагается одному партнеру имитировать эту деятельность. Другой, пронаблюдав несколько секунд, включается в деятельность по типу "отзеркаливания". "Отзеркаливание" продолжается несколько секунд, затем прерывает свое действие, а продолжает действие и логически заканчивает деятельность. Затем последний исполнитель вербализует задание. Точность идентификации и "проникновения" в деятельность служат оценкой успешности работы пары.

Тема 4. Формы и виды делового общения. Публичное выступление

Цель: Формирование навыков публичного выступления, формирование манеры, расширение знаний о других членах группы.

Задание №1 В качестве разминки проводят упражнение "История о..."

Время 3 – 4 минуты.

Каждому из участников предлагается рассказать группе о некотором предмете, который они носят на себе, или принесли с собой (о личной вещи) и который можно продемонстрировать.

По желанию или жребию выбирают первого выступающего, который рассказывает о своей вещи. После рассказа, он выбирает следующего выступающего. Так до тех пор, пока все не выступят.

Проводят тест на коммуникабельность. *Тест "Ваша коммуникабельность"*.

Задание №2 Деловая игра "Контракт".

Получают навыки уверенного поведения в ситуации общения.

Время 15 – 20 минут.

Группа делится на пары. Каждая пара вырабатывает требования к процедуре заключения "контракта". Это могут быть общие требования. Например, регламент выступлений, невозможность перебивать партнера, необходимые перерывы, правила курения и т.п. Могут быть специфические условия: степень допустимой откровенности в информации о себе, требования к почерку или используемой терминологии.

Вся группа делится на две команды. Команды представляют собой фирмы, каждая из которой торгует определенным товаром. (Необходимо определить, какой товар, будет продавать фирма). Затем фирма вырабатывает свой кодекс требований к переговорам. Этих требований должно быть десять. Весь набор требований записывается на листе бумаги. Когда все готово, можно начинать переговоры.

Необходимо провести переговоры на наиболее выгодных для себя условиях. Переговоры ведутся 10-15 минут.

1 шаг. Все члены команд взаимно знакомятся с условиями переговоров, “приготовленными” командой противника.

2 шаг. По жребию фирма предлагает свой товар “противнику”.

3 шаг. Каждый член команды обосновывает свои аргументы за или против приобретения товара.

На протяжении всего обсуждения участники должны строго придерживаться процедурных правил, выработанных той и другой стороной. Нарушение собственных правил прибавляет команде 20% своей продукции. Нарушение правил “противника” обеспечивает последнему 10% продажи своего товара. За период переговоров, необходимо “избавиться” от как можно большего объема продукции.

Задание № 3. Деловая игра “Вертушка общения”. Эта игра направлена на развитие активных диалогов. В качестве темы диалога принят выбор времени для проведения совещания.

Все участники делятся на минигруппы по 4 человека. Один из них “начальник”. Им нужно договориться об интервале времени в два часа на завтра для проведения совещания. Результат договоренности фиксируется на специальном бланке и заверяется подписями всех четырех договаривающихся сторон. Какой бы интервал времени они не выбрали, кто-то получает 4 балла, кто-то 3 балла, а кто-то и 1.

Задача – получить максимальное число баллов. Казалось бы “начальник” просто может назначить время совещания, позволяющее ему получить 4 балла. Но!

- Если кто-то из “подчиненных” отказывается поставить свою подпись на бланке, считая, что он обделен – он получает 0 очков (наказание за отказ прийти на совещание). Но и с начальника снимаются 2 балла (наказание за конфликт в коллективе).

- Если нашелся еще один упрямец (он тоже получает за этот этап 0 баллов), с “начальника” снимается 1 балл.

- Отказ трех подчиненных приводит к тому, что все участники получают по 0 баллов за этот этап.

Далее следует пересадка. Снова диалог, решение, подписи. Каждый однажды сыграет роль “начальника” и три раза роль “подчиненного”. За всю игру можно получить от 0 до 12 баллов.

Обычный разброс 4 – 10 баллов.

Технология игры.

Каждый игрок получает маршрутный лист, из которого ясно, какую роль на каком этапе ему играть и в какой команде. Там же указано, сколько баллов он получит за тот или иной интервал.

На обсуждение дается 5 минут. Затем руководитель ставит подпись в протоколе против выбранного интервала и передает его другим участникам группы по очереди.

У каждого из них есть выбор:

- 1) поставить подпись в той же графе и тем самым согласится с временем совещания. Тогда он получает те баллы, которые стоят в его карточке против данного интервала.

- 2) Не подписать карту или поставить подпись в какой то другой графе (не имеет значения) и получить за этот этап 0 баллов, но одновременно и наказать руководителя на 2 или 1 балл.

После прохождения этапа все игроки подходят к ведущему и он записывает, кто сколько очков получил.

Затем следует пересадка по маршрутному листу. Все повторяется.

По окончании последнего этапа подсчитывается количество очков, набранных каждым участником и выбирается победитель.

Задание № 4 Тест “Моя тактика ведения переговоров”.

Задание № 5 “Реконструкция текста”. Это занятие помогает тренировать память,

внимание и логическое мышление в ситуации общения. Группе участников раздают чистые листочки одинакового размера (по два каждому участнику). Затем группе читают текст. Участники внимательно слушают и каждый формулирует и записывает на листочке вопрос по тексту. Вопрос дублируют на каждом листочке. Листочки с сформулированными вопросами собирают все вместе. Образуется два идентичных экземпляра вопросов. Всех участников делят на две команды. Каждая команда получает свой экземпляр вопросов. В течение 15 минут команды при помощи вопросов должны реконструировать прослушанный текст и записать его на листе бумаги. Затем каждая команда читает свой собственный текст. После прочтения реконструированных текстов вновь заслушивают оригинальный текст. Побеждает та команда, чья реконструкция ближе к оригиналу.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине: программы MicrosoftOffice; AdobeAcrobatReader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

1. Электронные каталоги НБ ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
2. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)
3. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. https://urait.ru/](http://www.urait.ru/))

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392>
2. Субботина Л. Ю. Профессиональная подготовка руководителя [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов. / Л. Ю. Субботина; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч. - метод. совет ун-та - Ярославль: ЯрГУ, 2009. - 114 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20090513.pdf>

б) дополнительная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>
2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469164>

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа; учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров); учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы; помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью. Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (оборудование для проведения презентаций).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Доктор психол. наук,
профессор



Карпов А.А.

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Практика организационного общения»**

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

**1. Контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

В рамках текущей аттестации оценка уровня сформированности элементов формируемых компетенций проводится на основе оценки преподавателем знаний, умений и владений продемонстрированных студентом на практических занятиях и при выполнении заданий для СРС.

Задания для СРС

Самостоятельная работа студентов по курсу «Практика организационного общения» предполагает выполнение следующих видов работ:

- Письменные ответы на вопросы (СРС -1)
- Создание банка упражнений для развития навыков деловой коммуникации менеджера (СРС – 2)
- Выполнение контрольного теста

Задание для СРС № 1 Письменные ответы на вопросы

- 1.Определение менеджмента и делового общения.
- 2.Виды общения. Общительность как базовая личностная черта для процесса общения.
- 3.Совместимость как основной фактор эффективности общения.
- 4.Психологический портрет менеджера. Симптомокомплекс “личного обаяния”.
- 5.Построение образа другого человека. Типовые схемы.
- 6.Феномен “самоподачи” как механизм социального восприятия.
- 7.Общая характеристика невербальной коммуникации. Основные методологические подходы.
- 8.Управление вниманием при организации общения.
- 9.Стили общения.

Основными требованиями к содержанию письменных работ являются:

- обстоятельное освещение теоретических аспектов исследуемой темы;
- полный и объективный анализ источников по теме письменной работы;
- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- использование актуальных статистических данных; использование (к месту) средств повышения наглядности излагаемого материала (таблиц, графиков, диаграмм и т. д.);
- соответствие структуры основного текста окончательному варианту плана содержания;
- логичное и лаконичное изложение содержания внутри частей (разделов, глав, параграфов);
- использование соответствующей характеру письменной работы унифицированной терминологии, сокращений и т. д.;
- строгий научный стиль;

Критерии оценки ответов:

Оценка «отлично» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Де-

монстрируются глубокие знания базовых понятий. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом даются конкретные ответы. Имеются затруднения с выводами.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Задание для СРС №2

Составить банк упражнений для развития навыков деловой коммуникации менеджера, дать подробное описание каждого упражнения с выделением целей и задач.

Критерии оценивания

- "Зачтено" – программа содержит не менее 10 упражнений. Цели и задачи адекватны общим задачам тренинга.
- "Не зачтено" – программа содержит менее 10 упражнений. Допущены принципиальные ошибки в определении целей и задач в контексте их адекватности общим задачам тренинга деловой коммуникации.

Задание для СРС №3

Подготовить и представить на практическом занятии мини-доклад (7-10 минут) по теме своего научного исследования с соблюдением правил организации публичного выступления.

Оценка «зачтено»: Доклад построен логично, последовательно. Тема представлена полно и доступно. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых понятий. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «не зачтено»: Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют или не обоснованы. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Материалы для проведения тестирования

1. Взаимодействие между людьми жизненно важно для работы организации. Поэтому возникают личные взаимоотношения. В общем смысле можно утверждать, что:
 - a) Здоровые взаимоотношения способствуют достижению основных целей организации;
 - b) *Нездоровые взаимоотношения всегда губительны для организации;*
 - c) Характер личных взаимоотношений никак не связан с успешной работой;
 - d) Личные взаимоотношения на работе надо строго ограничивать.
2. Управляющий может и должен заботиться о качестве взаимоотношений в своей организации. Эффективнее всего он может повлиять на:

- a) *Отношения между начальником и подчиненным;*
 - b) *Отношения между коллегами;*
 - c) *Семейные отношения между служащими;*
 - d) *Социальные отношения между служащими.*
3. Чтобы получить возможность влиять на личные взаимоотношения, надо понимать их. В частности руководитель может выявить причину возникновения тех или иных взаимоотношений и проследить за ходом их развития. Для этого руководитель должен:
- a) *Определить цели взаимоотношений;*
 - b) *Лично вмешаться в отношения;*
 - c) *Проанализировать цели и развитие этих отношений;*
 - d) *Запретить те или иные отношения.*
4. Для понимания своих отношений с подчиненным управляющий должен:
- a) *Определить их цель;*
 - b) *Установить, как подчиненный реагирует на авторитарные приказания;*
 - c) *Проследить за развитием взаимоотношений;*
 - d) *Пригласить квалифицированного консультанта (психолога).*
5. Личные взаимоотношения имеют одну из четырех целей: выявить социальное место партнеров; влиять на поведение других людей; установить эмоциональный контакт с окружающими; выполнить работу.
- Правильное представление о себе человеку помогают получить взаимоотношения, цель которых *установить эмоциональный контакт с окружающими.*
6. Рабочие взаимоотношения между двумя сослуживцами существуют преимущественно с целью:
- a) *Изменить поведение коллеги;*
 - b) *Определить его социальное положение в организации;*
 - c) *Выполнить профессиональное задание;*
 - d) *Обеспечить осмысленный социальный контакт.*
7. Человек, поддерживая отношения с начальством, будет:
- a) *Думать только о работе;*
 - b) *Пытаться изменить поведение начальника;*
 - c) *Получать информацию, позволяющую выработать верную самооценку;*
 - d) *Пытаться превзойти начальника.*
8. Для формирования образа партнера в общении особенно важны два фактора:
- a) *Знание теории общения;*
 - b) *Восприятие;*
 - c) *Формирование «первого впечатления»*
 - d) *Самопрезентация.*
9. Восприятие подразумевает получение и обработку одним субъектом информации о другом. Способность людей к обработке информации в ситуации общения ограничена, и они склонны учитывать только то, что лучше подходит для их целей. Поэтому процесс восприятия в ситуации общения:
- a) *Никогда не дает точных результатов;*
 - b) *Может блокировать реальную информацию;*
 - c) *Дает только верное впечатление;*
 - d) *Дает разные результаты.*
10. Общение – это обмен информацией между людьми. Эффективный обмен знаниями или эмоциями:
- a) *В принципе невозможен;*
 - b) *Не имеет отношения к успешной работе организации;*
 - c) *Необходим только в авторитарных структурах;*
 - d) *Жизненно важен для здоровых взаимоотношений.*
11. Двусторонний контакт между начальником и подчиненным очень важен, потому что:

- а) Начальник может проверить, правильно ли поняты его распоряжения;
- б) Подчиненный может задать вопрос и уточнить информацию;
- с) Без этого люди просто не будут работать;
- д) Односторонняя связь совершенно бесполезна.

Критерии оценивания: За каждый правильный ответ присваивается 1 балл.

5- не менее 10 правильных ответов

4 - 8-9 правильных ответов

3- 6-7 правильных ответов

2- менее 6 правильных ответов

Таблица соответствия контрольных мероприятий, компетенций и индикаторов их достижения

Формы текущего контроля	Индикатор освоения компетенции
<i>Работа на практических занятиях</i>	<i>И-УК-4.1; И-УК-4.3; И-УК-4.4; И-ПК-7.2; И-ПК-7.3;</i>
<i>СРС 1</i>	<i>И-УК-4.3; И-УК-4.4;</i>
<i>СРС 2</i>	<i>И-ПК-7.2; И-ПК-7.3;</i>
<i>СРС 3</i>	<i>И-УК-4.1; И-УК-4.3; И-УК-4.4;</i>
<i>Тест</i>	<i>И-ПК-7.2; И-ПК-7.3;</i>

2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по курсу проводится в форме зачета. Основанием для допуска к зачету является выполнение всех заданий для СРС и посещение практических аудиторных занятий.

Вопросы к зачету:

- 1.Определение менеджмента и делового общения.
- 2.Виды общения. Общительность как базовая личностная черта для процесса общения.
- 3.Совместимость как основной фактор эффективности общения.
- 4.Психологический портрет менеджера. Симптомокомплекс “личного обаяния”.
- 5.Построение образа другого человека. Типовые схемы.
- 6.Феномен “самоподачи” как механизм социального восприятия.
- 7.Общая характеристика невербальной коммуникации. Основные методологические подходы.
- 8.Управление вниманием при организации общения.
- 9.Стили общения.
- 10.Специфика организационного общения.
- 11.Механизмы взаимодействия в организационном общении.
12. Взгляд и его информационные возможности.
13. Дистанция общения и позиционно-пространственное расположение участников.
- 14.Речь и ее выразительность в деловом общении.
15. Деловая беседа и ее структура.
16. Методологические принципы организации деловых переговоров. Позиционные переговоры.
17. Гарвардская модель переговоров.
18. Построение вопросов в деловой беседе.
19. Парирование замечаний в деловой беседе.
20. Техника аргументирования в деловой беседе.
21. Имидж. Психологический анализ.
22. Этикетные модели. Стратегическая модель как базовая.
23. Тактика общения. Роль комплиментов.
24. Основные критерии оценки двигательного поведения по А.Штанглю.

3. Методические рекомендации преподавателю

по процедуре оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Целью процедуры оценивания является определение степени овладения студентом ожидаемыми результатами обучения (знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности).

Критерии оценивания степени овладения знаниями умениями, навыками и (или) опытом деятельности, определяющие уровни сформированности компетенций

Пороговый уровень:

- владение основным объемом знаний по программе дисциплины;
- знание основной терминологии курса, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы без существенных ошибок;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении практических задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- знание базовых теорий, концепций и направлений по изучаемой дисциплине;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

Продвинутый уровень:

- достаточно полные и систематизированные знания в объёме программы дисциплины;
- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать практические задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Высокий уровень:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины;
- точное использование терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- безупречное владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно и творчески решать сложные задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;

- активная самостоятельная работа на практических занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Описание процедуры выставления оценки

В зависимости от уровня сформированности каждой компетенции по окончании освоения дисциплины студенту выставляется зачет.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции УК-4, ПК-7 сформированы не ниже, чем на пороговом уровне.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции УК-4, ПК-7 сформированы сформирована ниже, чем на пороговом уровне.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины

«Практика организационного общения»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Большое внимание при изучении курса должно быть уделено выполнению заданий для СРС. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагается самостоятельно в рамках полевой работы провести контрольную работу, конспектирование классической монографии и выполнение теста с обоснованием ответов.

Рекомендации по выполнению СРС

Выполнение самостоятельной работы

Письменная самостоятельная работа предназначена не только для овладения дисциплиной, но и для формирования навыков самостоятельной работы во- обще, в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации и т. д.

Основными требованиями к содержанию письменных работ являются:

- обстоятельное освещение теоретических аспектов исследуемой темы;
- полный и объективный анализ источников по теме письменной работы;
- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- использование актуальных статистических данных; использование (к месту) средств повышения наглядности излагаемого материала (таблиц, графиков, диаграмм и т. д.);
- соответствие структуры основного текста окончательному варианту плана содержания;
- логичное и лаконичное изложение содержания внутри частей (разделов, глав, параграфов);
- использование соответствующей характеру письменной работы унифицированной терминологии, сокращений и т. д.;
- строгий научный стиль;

Текст письменной работы разрешается в набор на компьютере. Требования к тексту: письменная работа выполняется в MS Word 6.0 (и другие версии); шрифт ArialCyr или TimesNewRoman; размер основного текста — 12-14, интервал — 1,0-1,5; поля: верхнее — 2,0 см, нижнее — 2,0 см, левое — 3,0 см, правое — 1,0-1,5 см; абзацный отступ — 1,27 см или 5 знаков; текст должен быть выровнен по ширине. §2.

Конспектирование

Конспектирование научной литературы

Конспект - это краткое изложение первичного текста, приспособленное к задачам исследования. Это процесс образования нового знания на знании изучаемом. Это новое знание соответствует особенностям читающего и задачам его деятельности. Конспектирование есть способ переработки информации с целью последующего ее использования самим конспектирующим лицом. **Теоретический текст** конспектируется с учетом структуры его содержания. Конспектирующий выделяет в тексте понятия, категории, законы, принципы, идеи, определения, теории, гипотезы, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста. **Эмпирический текст** конспектируется с учетом специфики своей структуры. В нем чаще всего будут представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д.

Общие правила составления плана при работе с текстом:

1. Для составления плана необходимо прочитать текст про себя, продумать прочитанное.
2. Разбить текст на смысловые части, озаглавить их. В заголовках надо передать главную мысль каждого фрагмента.
3. Проверить, отражают ли пункты плана основную мысль текста, связан ли последующий

пункт плана с предыдущим.

4. Проверить, можно ли, руководствуясь этим планом, раскрыть основную мысль текста.

Правила конспектирования:

1. Внимательно прочитайте текст. Попутно отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

2. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.

3. При первом чтении текста составьте простой план. При повторном чтении постарайтесь кратко сформулировать основное положение текста, отметив аргументацию автора.

4. Заключительный этап конспектирования состоит из перечитывания ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

5. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами.

Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Технологические приемы конспектирования: выписки цитат, пересказ своими словами, выделение идей и теорий, критические замечания, уточнения, перевод на более простой и понятный язык, собственные разъяснения, сравнение позиций, реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем, описание связей и отношений, введение дополнительной информации и др. В процессе конспектирования проводится **анализ текста**. При этом могут использоваться разные виды анализа: обзорный, сравнительный, системный, проблемный, аспектный, критический, феноменологический, контент-анализ, герменевтический, комплексный, функциональный и др. Каждый из этих видов имеет свою технологию, что дает разные результаты. Конспектировать лучше на одной стороне листа, чтобы потом можно было свободно использовать этот материал: разрезать, вставлять в текст, перекладывать из одной темы в другую.

Решение теста и тестовых задач

Тестовые задания

1. Знание психологических понятий и терминов – основа психологической грамотности, психологической культуры педагога.

2. Необходимо помнить, что тестовые задания предназначены для итоговой и тематической проверки знаний по психологии.

3. Выполняйте задания в предложенной последовательности, внимательно прочитав указания.

4. Не задерживайтесь слишком долго на одном задании. Если затрудняетесь выполнить задание, переходите к следующему.

5. Прежде чем сдать работу преподавателю, проверьте ответы.

Рекомендации по решению психологических задач

1. Решение задач нужно начинать только после изучения соответствующей темы учебной программы, т.к. их решение способствует углубленному изучению психологических понятий.

2. Успешное решение задачи является показателем усвоения определенного раздела программы.

3. В процессе решения задачи, в трудных случаях, нужно обращаться к учебнику или преподавателю. Поиски нужного объяснения развивают мышление, учат применять знания на практике.

4. Приступая к процессу решения, нужно:

- Определить цель психологической задачи;
- Дать психологическое толкование педагогической или жизненной ситуации;
- Из ряда теоретических положений выбрать соответствующие научному пониманию;
- Установить психологические причины поступков, действий людей.

- Установить связь между психическими явлениями и их внешними проявлениями;
 - Оценить правильность или ошибочность положений различных психологических направлений;
 - Осмыслить существенные признаки психологических понятий и определений;
 - Выявить психологические закономерности того или иного явления и дать ему психологическое обоснование.
5. Алгоритм решения задачи включает следующие действия студента:
 6. внимательно прочитать текст задачи и задание к нему;
 - выделить содержание задачи и вопрос;
 - определить психологические категории, понятия, о которых идет речь в задаче;
 - выдвинуть гипотезу в виде предполагаемого ответа;
 - сформулировать теоретические положения, лежащие в основе содержания задачи или вопроса;
 - дать объяснение, доказательства, используя текст задачи;
 - проверить, на все ли вопросы к задаче даны ответы; доказана ли гипотеза.
 6. Оформить в письменном виде свое решение задачи.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

Для самостоятельной работы обучающимся может быть рекомендована литература, представленная в п.8 настоящей программы

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

3. Электронная картотека «[Книгообеспеченность](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php)» (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «[Книгообеспеченность](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php)» доступна в сети университета и через Личный кабинет.