

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

КИРОВСКИЙ ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра гуманитарных наук

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры гуманитарных
наук

Протокол от «15» сентября 2022 г. № 2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.05.03 Коммуникативный практикум для инвалидов и лиц с
ограниченными возможностями здоровья**

направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

профиль

Государственное регулирование экономики

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Год набора - 2023

Киров, 2022 г.

Автор—составитель:

канд. психолог. наук,
доцент кафедры гуманитарных наук

Ермолин А.В.

Заведующий кафедрой
гуманитарных наук, к. ист. н., доцент

Харин А.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	20
6.1. Основная литература.....	20
6.2. Дополнительная литература.....	20
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	21
6.4. Нормативные правовые документы.....	21
6.5. Интернет-ресурсы.....	21
6.6. Иные источники.....	21
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Коммуникативный практикум для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

- Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации ОПК-7;

- Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению ПКр-5.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудовые действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Общие умения (для всех категорий и групп должностей гражданской службы)/коммуникативные умения	ОПК-7.2 Способность использовать в процессе коммуникаций информационные технологии и специальные средства	на уровне знаний: – информационные технологии и специальные средства, применяемые для осуществления коммуникаций; – формы деловых документов, способы их оформления.
		на уровне умений: – планировать и проводить деловую встречу (публичное выступление) на русском и иностранном языках; – использовать возможности локальной и глобальной компьютерной сети для организации коммуникаций; – отбирать форму, содержание и оформление делового документа.
		на уровне навыков: – говорения (монологической и диалогической речи) ориентировано на выражение и понимание информации и разных коммуникативных намерений, характерных для профессионально-деловой сферы деятельности будущих специалистов, а также для ситуаций социокультурного общения (сообщение, доклад, дискуссия); – использования информационно-аналитических технологий в процессе коммуникаций.
Управленческие умения/умение оперативно принимать и реализовывать управленческие решения	ПКр-5.2 Способность применять информационные технологии при анализе и моделировании социально-экономического развития территории	на уровне знаний: – методы работы с информационно-аналитическими технологиями, используемыми для формирования решений в условиях определенности и неопределенности; – специализированное программное обеспечение, предназначенное для анализа управленческих документов, отражающих экономику территориальных образований.
		на уровне умений: – грамотно ставить, формализовать и решать с использованием компьютерной техники различные служебные задачи;

		<ul style="list-style-type: none"> – использовать для решения территориальных управленческих задач информационные, аналитические и коммуникационные технологии; – применения различных математических методов для целей изучения социально-экономических явлений и процессов и составления управленческих планов и прогнозов.
		на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> – компьютерной обработки служебной документации, статистической информации и деловой графики; – системного анализа объекта моделирования и применения системного подхода к изучению социально-экономических процессов и систем с помощью математических моделей на макро- и микроуровне.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.03 «Коммуникативный практикум для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленности (профиля) «Государственное регулирование экономики».

Освоение дисциплины осуществляется на втором курсе очной и на третьем-четвертом курсах заочной формы обучения. Общая трудоемкость дисциплины 4 з.е.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, социальной психологии, информатики, организационного поведения, социологии, а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные в результате освоения программ среднего общего и высшего образования.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин (модулей): Б1.Б.10 «Психология» (1 курс).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем: 36 часов (18 ч. лекций и 18 ч. практических) на очной форме, 12 часов на заочной форме обучения (4 часа лекций и 8 практик).

На самостоятельную работу обучающегося отводится 87 часов на заочной форме и 54 на очной. На контроль самостоятельной работы отводится 54 ч. на очной форме и 9 ч на заочной.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успева-ти, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
очная форма обучения								
Тема 1	Психология общения	30	6		6		18	Т, Р
Тема 2	Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»	30	6		6		18	О, Т, Тр
Тема 3	Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения	30	6		6		18	О, Т, Тр
Промежуточная аттестация		54						Экзамен
Всего:		144	18		18		54	
заочная форма обучения								
Тема 1	Психология общения	34	4					Т, Р
Тема 2	Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»		4		2			О, Т, Тр
Тема 3	Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения				2			О, Т, Тр
Промежуточная аттестация						9		Экзамен
Всего:		108	4		8		87	

Примечание:

формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), тренинг (Тр), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1. Психология общения

Место общения в системе социально-психологических наук. Классификация общения.

Основные проблемы психологии общения. Стороны общения. Трудности общения на разных этапах онтогенеза.

Тема 2. Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»

Формы делового общения. Эффективность делового общения. Переговорный процесс. Методы убеждения. Психологические способы противодействия манипуляциям. Психология публичного выступления. Психологические основы подготовки и проведения совещания.

Тема 3. Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения

Стиль делового общения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Влияние социальной адаптивности - дезадаптивности личности инвалида на оптимизацию делового общения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Коммуникативный практикум для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

проблемные вопросы, тестовые задания и опросы, проблемные ситуации, проверка конспектов, систематическое наблюдение, учебная дискуссия, задания для самопроверки.

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, диспут, комментированное чтение рекомендованных источников, контрольная письменная работа, доклад, реферат, эссе, сообщение, проблемные учебные вопросы, вопросно-ответная или групповая беседа, тестовые задания и опросы, самооценка, отчет по заданию, проблемная ситуация, дискуссия, проверка конспектов, комплексная проверка знаний, систематическое наблюдение, задания для самопроверки.

– при организации самостоятельной работы: собеседование, отчет по заданию, контрольная проверочная работа, работа с научно-методической и периодической литературой и иными источниками, написание рефератов и эссе, подготовка докладов.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Успешность изучения учебной дисциплины в течение семестра оценивается исходя из 100 максимально возможных баллов.

На текущую аттестацию по учебной дисциплине в течение семестра отводится не более 70 баллов. Оценка знаний на зачете осуществляется по 30-балльной шкале.

Студент получает оценку «зачтено», если в ходе текущей и промежуточной аттестации он набрал по учебному курсу не менее 60 баллов по соответствующей дисциплине.

Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№	Форма текущей аттестации	Количество баллов	
		минимум	максимум
1	Посещение занятий	8	18
2	Работа на практических занятиях, в т. ч.	10	30
	Работа на практическом занятии № 1 (Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»).	2	6
	Работа на практическом занятии № 2 (Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»).	2	6
	Работа на практическом занятии № 3 (Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения).	4	12
	Работа на практическом занятии № 34 (Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения).	2	6
3	Выполнение заданий для самостоятельной работы	8	10
4	Тестирование в конце семестра	8	10
5	Бонусные баллы: За работу на занятиях, представление электронной презентации, проекта, реферата, эссе и др. Качество презентации, доклада, проекта, эссе и др.	0	2
6	Понижающий коэффициент: За работы, сданные не в срок, пропуск лекций, практических занятий и т. п.	-4	0
7	Итого текущая аттестация за семестр	30	70
8	Промежуточная аттестация (зачет)	15	30
9	Итого за учебную дисциплину	45	100

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-7	Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.2	ОПК-7.2 Способность использовать в процессе коммуникаций информационные технологии и специальные средства
ПКр-5	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные взаимодействия в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	ПКр-5.2	ПКр-5.2 Способность применять информационные технологии при анализе и моделировании социально-экономического развития территории

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-7.2 Способность использовать в	Умение применять при работе в коллективе и с обращениями	Продemonстрировано знание электронных ресурсов и порталов,

процессе коммуникаций информационные технологии и специальные средства	граждан электронные сервисы и специальные средства	дающих возможность связи с гражданами, организациями в процессе выполнения должностных обязанностей, умение работать с сайтами, электронной почтой
ПКр-5.2 Способность применять информационные технологии при анализе и моделировании социально-экономического развития территории	Обработка с помощью компьютера служебной документации, статистической информации	Применение информационных технологий для расчета показателей социально-экономического развития территории Предложения по совершенствованию информационных технологий, применяемых в сфере государственного и муниципального управления

Вопросы к экзамену:

1. Деловое общение как один из видов общения, эффективность.
2. Деловое общение и его проблемы в жизни инвалидов.
3. Психологические средства делового общения.
4. Закономерности ведения беседы.
5. Приемы ведения беседы.
6. Продуктивные техники общения.
7. Психология ведения переговоров.
8. Невербальные средства общения.
9. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
10. Проявление акцентуации характера в деловом общении.
11. Перспективная сторона делового общения.
12. Эмоции в деловом общении.
13. Социально-психологический климат и деловое общение.
14. Психология манипуляции.
15. Психология межличностных отношений.
16. Группа и коллектив лиц с ограниченными возможностями здоровья.
17. Аргументация в деловом споре.
18. Барьеры делового общения в системе «инвалид–не инвалид».
19. Влияние личностных особенностей инвалидов на деловое общение.
20. Изучение уровня развития коллектива лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Темы рефератов.

1. Развитие средств коммуникации в процессе антропогенеза
2. Развитие технических средств коммуникации
3. Проблема коммуникации в античной культуре
4. Коммуникативная проблематика в христианской культуре
5. Проблема коммуникации в эпоху Возрождения и Нового времени
6. Философские подходы к построению теории коммуникации
7. Проблема общения у Ф. Шлейермахера
8. Семиотика и теория Ч. Пирса
9. Критика коммуникации Ф. Ницше
10. Проблемы коммуникации в экзистенциализме
11. «Кризис общения» Э. Мунье
12. Типы отношений М. Бубера
13. Критика диалогической философии Ю. Блохеньским
14. Философско-методологические основы герменевтики
15. Герменевтическая феноменология Г. Г. Шпета

16. Онтологическое направление в герменевтике – М. Хайдеггер
17. Герменевтические идеи Г. Г. Гадамера
18. Проблемы коммуникации в аналитической философии
19. Логический позитивизм Б. Рассела
20. Коммуникативные проблемы в лингвистической философии (Л. Витгенштейн)
21. «Обыденный язык» Дж. Остина
22. Семиотика и теория Ч. Морриса
23. Значение коммуникации в современном обществе у Ю. Хабермаса
24. Технократический подход к изучению коммуникации
25. Теория информационного общества
26. Теория Г. М. Маклюэна
27. Математическая теория коммуникации К. Шеннона
28. Интеракционный подход теории коммуникации
29. Интеракционистский культурологический подход к изучению коммуникации
30. Теория межкультурного содержания коммуникации
31. Диалектическая теория отношений Л. Бакстера
32. Теория снижения неопределенности Ч. Бергера.
33. Теория управления неопределенностью У. Гудикунста
34. Лингвистические подходы к изучению теории коммуникации
35. Структурная лингвистика Ф. де Соссюра
36. Социолингвистический подход в теории коммуникации
37. Теории массовой коммуникации
38. Основные методы теории коммуникаций
39. Различия в коммуникативных способностях человека и животных
40. «Лингвистический поворот» в философии XX в.
41. Вклад немецкой классической философии в развитие теории коммуникаций
42. Становление информационно-коммуникативного общества в России
43. Информационная концепция коммуникации.

Примерные тестовые задания

1. Вид выслушивания, характеризующийся уточнениями, перефразированием, резюмированием, называется:
 - А) активным
 - В) внимательным
 - С) гармоничным
 - Д) пассивным
2. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются
 - А) безразличными
 - В) неопределенными
 - С) гармоничными
 - Д) противоречивыми
3. Мотивацию человека можно определить по:
 - А) поведению
 - В) памяти
 - С) вниманию
 - Д) способностям
4. Синонимом таких слов, как беспокойство, страх, опасение, боязнь является
 - А) напряженность
 - В) усталость
 - С) тревожность

D) вялость

5. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими - это

A) партнер

B) клиент

C) конкурент

D) оппонент

3. Межличностные отношения людей, не знающих или слабо знающих друг друга, характеризуются как

A) конфликтные

B) безразличные

C) дружеские

D) агрессивные

7. Процесс снижения накала борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называется

A) предупреждением конфликта

B) разрешением конфликта

C) профилактикой конфликта

D) затуханием конфликта

8. Процесс анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения инцидента - это

A) разрешение конфликта

B) прогнозирование конфликта

C) предупреждение конфликта

D) профилактика конфликта

9. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием:

A) компромисс

B) сотрудничество

C) игнорирование

D) приспособление

10. Состояние напряжения, напряженность определяется как:

A) стресс

B) дистресс

C) аустресс

D) агрессия

11. Конфликт, постоянно сопровождающий любые конфликты, участником которых является данная личность, называется

A) внутриличностным

B) межличностным

C) между личностью и группой

D) межгрупповым

12. Анализ и оценка ситуации может стать конфликтогенным фактором в случае, когда:

A) за основу берется оценка со стороны коллектива

B) оценки администрации и коллектива расходятся

C) за основу берется оценка со стороны администрации

D) оценки администрации и коллектива совпадают

13. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок определяется как

A) сотрудничество

- В) компромисс
- С) игнорирование
- Д) приспособление

14. Сложный вопрос, задача, требующие разрешения, исследования, объединяются понятием

- А) предмет
- В) проблема
- С) объект
- Д) фактор

15. Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции определяется понятием

- А) игнорирование
- В) приспособление
- С) соперничество
- Д) компромисс

16. Определение, объединяющее спор, стычку, ссору:

- А) столкновение
- В) противоречие
- С) несогласованность
- Д) разногласие

17. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников - это

- А) разрешение конфликта
- В) прогнозирование конфликта
- С) усиление конфликта
- Д) предупреждение конфликта

18. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- А) активным
- В) пассивным
- С) внимательным
- Д) безразличным

19. Временное состояние эмоционального расстройства, связанное с переживанием неудачи в достижении поставленной цели, определяется понятием:

- А) утомление
- В) фрустрация
- С) вялость
- Д) усталость

20. Движущей силой, катализатором любой конфликтной ситуации является

- А) субъект
- В) сущность
- С) процесс
- Д) цель

21. Серьезное разногласие, спор, столкновение определяется как

- А) диалог
- В) дискуссия
- С) конфликт
- Д) полемика

22. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами общения

- А) межличностного
- В) профессионального

- С) неформального
 - Д) неофициального
23. Конфликт, если силы конфликтующих сторон (личностные и профессиональные качества) примерно равны, носит характер
- А) острый и быстротекущий
 - В) вялый и быстротекущий
 - С) острый и затяжной
 - Д) вялый и затяжной
24. Состояние повышенного беспокойства, возникающее в зависимости от конкретной социальной обстановки, - это тревожность
- А) личностная
 - В) коммуникативная
 - С) деятельностная
 - Д) ситуационная
25. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения
- А) межличностного
 - В) профессионального
 - С) делового
 - Д) служебного
26. Источником, причиной конфликтных ситуаций и конфликтов является
- А) противоречие
 - В) объект
 - С) предмет
 - Д) процесс
27. Конфликт, при котором к одному человеку предъявляются противоречивые требования, - это конфликт
- А) межличностный
 - В) межгрупповой
 - С) ролевой
 - Д) деловой
28. Ситуация, для которой характерны скоротечные возникновения или проявления конфликта, высокий накал эмоций и чувств, называется
- А) провоцирующей
 - В) полноконфликтной
 - С) спонтанной
 - Д) остроконфликтной
29. Ситуацию, которая проявляет себя в явной или скрытой форме, когда искусственно создаются трудности, называется
- А) остроконфликтной
 - В) затяжной
 - С) провоцирующей
 - Д) полноконфликтной
30. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются термином
- А) причина конфликта
 - В) фактор конфликта
 - С) объект конфликта
 - Д) цель конфликта

31. Отдельные личности или группы, непримиримо, контрастно, оценивающие сущность и протекание, одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны, называются

- А) противостоящие стороны
- В) дискутирующие стороны
- С) полемизирующие стороны
- Д) спорящие стороны

32. Субъекты (отдельные личности, группы, организации, государства), непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, называются

- А) участниками
- В) партнерами
- С) клиентами
- Д) конкурентами

33. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а тот к нему, напротив, отрицательно, называются

- А) противоречивыми
- В) безразличными
- С) неопределенными
- Д) конфликтными

34. Типы конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, межколлективные, межпартийные, межгосударственные, сгруппированы по:

- А) проблемно-деятельностному признаку
- В) степени вовлеченности людей в конфликт
- С) степени остроты противоречий
- Д) продолжительности протекания конфликтов

35. Конфликт, в основе которого лежит внутриличностная или межличностная конфликтность, называется

- А) конструктивным
- В) ролевым
- С) функциональным
- Д) деструктивным

36. Действие, когда внутренняя напряженность, порожденная неудовлетворительным желанием, ищет внешней разрядки и находит точку ее приложения в другом человеке, это

- А) регрессия
- В) депрессия
- С) апатия
- Д) агрессия

37. На основе норм, традиций, образов, ценностей общества осуществляется поведение

- А) ролевое
- В) волевое
- С) моральное
- Д) деловое

38. Помощь в установлении личных контактов между людьми внутри коллектива, устранение конфликтных ситуаций называются

- А) улучшением психологического климата
- В) оптимизацией условий труда
- С) развитием личности работника
- Д) контролем адаптации кадров

39. Инцидент между людьми, носящий, как правило непримиримый, эмоционально окрашенный, устойчивый характер, это конфликт
- A) межличностный
 - B) деловой
 - C) внутриличностный
 - D) межгрупповой
40. Процесс поддержания в коллективе здорового нравственно-психологического климата, способствующего ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций называется
- A) разрешением конфликта
 - B) прогнозированием конфликта
 - C) затуханием конфликта
 - D) предупреждением конфликта
41. Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием
- A) аустресс
 - B) апатия
 - C) депрессия
 - D) дистресс
42. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям, - это
- A) антипатия
 - B) симпатия
 - C) телепатия
 - D) эмпатия
43. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь - это
- A) беседа
 - B) диалог
 - C) спор
 - D) разговор
44. Категория, обозначающая межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии, - это
- A) антипатия
 - B) конкуренция
 - C) напряженность
 - D) конфликт
45. Конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность, - это конфликт
- A) деструктивный
 - B) ролевой
 - C) конструктивный
 - D) функциональный
46. Изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим интересам определяется понятием
- A) компромисс
 - B) приспособление
 - C) игнорирование
 - D) сотрудничество
47. В основе морально-психологического климата коллектива лежит социально-психологическое явление, которое определяется как
- A) коллективные традиции

- В) коллективное настроение
- С) общественное мнение
- Д) коллективный досуг

48. Типы конфликтов: недовольство, разногласие, противоречие, размолвка, раздор, перебранка, стычка, ссора, скандал, вражда, война, - сгруппированы по

- А) проблемно-деятельностному признаку
- В) степени остроты противоречий
- С) степени вовлеченности людей в конфликт
- Д) продолжительности протекания конфликтов

49. Более или менее длительный период скрытой, взаимной или односторонней неудовлетворенности обозначается термином

- А) трудовая ситуация
- В) напряженная ситуация
- С) конфликтная ситуация
- Д) экстремальная ситуация

50. Типичное, возникающее независимо от конкретной социальной обстановки, состояние повышенного беспокойства называется тревожностью

- А) ситуационной
- В) деятельностной
- С) личностной
- Д) коммуникативной

Шкала оценивания результата обучения по дисциплине

Бинарная система	Сумма баллов	Критерии оценивания
зачтено	60 - 100	Бакалавр показывает достаточный уровень знания лекционного материала, учебной и методической литературы и иных источников. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса, но при ответе может допускать несущественные погрешности. Дополнительные вопросы не вызывают существенных затруднений.
не зачтено	0 - 59	Бакалавр показывает слабые знания лекционного материала, неуверенное изложение вопросов билета, не может привести примеры из практики, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации для преподавателя

Обучение студентов по учебной дисциплине строится с использованием различных технологий и средств обучения. Самостоятельная работа студента организуется на основе дискуссий на семинарах, тестирования, подготовки докладов и рефератов и др.

В ходе изучения дисциплины студенты должны активно использовать информацию, полученную ими от преподавателя на лекциях и семинарских занятиях, в периодических изданиях, через СМИ, Интернет, на конференциях, круглых столах и прочих источниках.

Изучение дисциплины предусматривает наличие контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации.

Целями организации контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов являются: выявление уровня знаний, практических умений и навыков студентов, своевременное внесение корректив в содержание, организацию и методику образовательного процесса по дисциплине и др.

Содержание контроля определяется дидактическими задачами, требованием ФГОС, спецификой учебной дисциплины, уровнем подготовки студентов.

Текущий контроль должен носить индивидуальный, систематический, разнообразный, всесторонний, объективный и дифференцированный характер.

Основными функциями текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов являются:

- выявление и оценка качества знаний, умений и навыков студентов по учебной дисциплине;
- обучение, развитие и совершенствование умений и навыков студентов самоорганизации учебной деятельности, приобретения привычки научной организации труда;
- воспитание положительного отношения студентов к образовательному процессу, их личностных и профессиональных качеств, необходимых для успешной деятельности управленца;
- предупреждение и профилактика негативного и пренебрежительного отношения студентов к учебной деятельности.

Текущий контроль проводится в течение всего периода изучения дисциплины. Текущий контроль успеваемости должен осуществляться преподавателем в ходе всех видов учебных занятий (лекций, семинаров, консультаций и т. д.) в формах выбранных преподавателем.

Текущий контроль также должен осуществляться при организации самостоятельной работы обучающихся.

Результаты текущего контроля должны отражаться в журналах учета учебных занятий.

В учебном процессе могут использоваться следующие формы текущего контроля успеваемости студентов:

- при организации лекции: проблемные вопросы, тестовые задания и опросы, проблемные ситуации, проверка конспектов, систематическое наблюдение, учебная дискуссия, задания для самопроверки и др.;
- при проведении семинара: опрос, диспут, комментированное чтение рекомендованных источников, контрольная письменная работа, доклад, реферат, сообщение, проблемные учебные вопросы, вопросно-ответная или групповая беседа, тестовые задания и опросы, самооценка, отчет по заданию, проблемная ситуация, дискуссия, проверка конспектов, комплексная проверка знаний, систематическое наблюдение, задания для самопроверки и др.;
- при проведении консультаций: вопросно-ответная форма, систематическое наблюдение, индивидуальный или групповой опрос, задания для самопроверки и др.
- при организации самостоятельной работы: собеседование, отчет по заданию, контрольная проверочная работа, работа с книгами и периодической литературой, написание рефератов, подготовка докладов и др.

При проведении промежуточной аттестации в течение учебного семестра, преподаватель на основе сведений текущего контроля вносит в сводную аттестационную ведомость напротив фамилии студента оценку: «аттестован», «не аттестован».

При проведении зачета преподаватель должен иметь:

- утвержденные билеты в двух экземплярах;
- ведомость, в которую должны быть включены все студенты, допущенные к зачету;
- учебную программу по дисциплине;
- учебные материалы, разрешенные к использованию студентами;
- листы для черновых записей ответов на вопросы билета со штампом филиала.

Результаты контроля учебной деятельности студентов выражаются в оценке.

Под оценкой учебной деятельности понимается установление степени выполнения студентами образовательных задач, уровня их профессиональной подготовки и развития, качества приобретенных знаний, сформированных умений и навыков.

Основываясь на данных контроля, оценка должна учитывать результативность всех видов учебной деятельности студентов, характеризовать полноту и качество усвоения знаний, наличие профессиональных умений и навыков.

К оценке учебной деятельности предъявляются следующие требования: объективность, справедливость, однозначность.

Основными критериями оценки учебной деятельности студентов являются:

- знания по учебной дисциплине и их соответствие учебной программе;
- знание основной и дополнительной литературы по учебной дисциплине;
- знание соответствующих нормативно-правовых и организационных документов;
- степень самостоятельности и аргументированности ответа при изложении учебного материала;
- умение увязывать теоретические положения с практикой;
- культура речи при ответе.

Методические рекомендации для студентов

Самостоятельная работа студентов по учебной дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое рабочее время.

К самостоятельной работе студента по учебной дисциплине относятся:

- подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- повторение лекционного материала;
- написание рефератов, эссе и докладов;
- подготовка к зачету.

При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с публикациями в периодических изданиях, сюжетами СМИ и др.

Все виды самостоятельной работы и планируемые на их выполнение затраты времени в часах исходят из того, что студент достаточно активно работал в аудитории, слушая лекции или изучая материал на практических занятиях, а по всем недостаточно понятым вопросам он обращался к преподавателю во время консультаций.

В случае пропуска лекций и практических занятий студенту потребуется сверхнормативное время на освоение пропущенного материала.

Для подготовки к практическим занятиям нужно рассмотреть контрольные вопросы, обращаясь к лекционному материалу и рекомендуемой учебной и периодической литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии, подготовить материалы для выполнения практических заданий.

Подготовка к экзамену должна осуществляться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это исключит ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

С целью уяснения непонятного материала перед экзаменом для студентов проводится консультация.

Методические рекомендации для подготовки докладов, эссе и рефератов

С докладами, эссе или рефератами студенты выступают на семинарских занятиях. Темы докладов или рефератов студенты выбирают самостоятельно перед семинарским занятием. Продолжительность доклада не более 10 минут.

Общая структура реферата или доклада включает в себя следующие разделы:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основное содержание доклада;
- заключение;
- библиография;
- приложения.

Библиография должна содержать не менее 3 источников. Минимальный объем доклада или реферата 3-5 машинописных листов стандартного формата без учета библиографического списка и приложений.

При подготовке к докладу или реферату студент может разработать презентацию, с использованием мультимедийных средств.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема 1. Психология общения

1. Место общения в системе социально-психологических наук
2. Классификация общения.
3. Основные проблемы психологии общения

Вопросы для самостоятельного изучения

Структура социально-психологических наук. Общение как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Структуры общения. Три взаимосвязанных стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Виды общения: деловое, функционально-ролевое, самоценное, непосредственное, опосредованное и др. Естественные средства общения: вербальные, невербальные, паравербальные. Невербальные средства общения: жесты, мимика, позы. Межличностное пространство: интимное, личное, социальное, публичная дистанция.

Общение как взаимный активный обмен индивидуально-личностным содержанием. Функции общения. Значение общения для здоровья и счастья человека. Роль общения в формировании личности. Компьютеризация и её проблемы. Дистанционное обучение и управление в современных условиях технического прогресса.

Тема 2. Деловое общение как один из ведущих компонентов профессиональной деятельности системы «человек-человек»

Семинарское (практическое) занятие

Основные вопросы:

1. Деловое общение как один из видов общения.
2. Особенности делового общения: наличие цели, нормативность, результативность.
3. Эффективность делового общения

Вопросы для самостоятельного изучения

1. **Формы делового общения:** деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичное выступление. Деловая беседа: этапы и техника. Личностный план ведения беседы: создание благоприятного климата отношений, в том числе преднастройка на общение, установление контакта в начале беседы, коррекция отношений в ходе беседы, выход из контакта.

2. **Продуктивные техники вступления в контакт.** Содержательные этапы ведения беседы: совместный анализ проблемы, совместный поиск решения, принятие решения. Групповая дискуссия: фазы и правила ведения. Типичные ошибки руководителя дискуссии. Мозговой

шторм: фазы и правила ведения. Психологические особенности ведения переговоров. Публичное выступление. Приемы овладения вниманием аудитории.

3. Поэтапность реализации делового общения

Роль алгоритмизации в успешности реализации процесса делового общения. Этапы делового общения: моделирование - ориентировка - организация непосредственного общения - управление общением - аналитический - планирование предстоящей системы общения.

Самостоятельная внеаудиторная работа

Индивидуальные задания: провести самообследование коммуникативных адаптационных возможностей по методикам: 1) «Трудности адаптации» (К. Роджерс), «Тип делового общения» (Т. Лири).

Подготовить и провести в группе коммуникативный тренинг на 10-15 мин.

Тема 3. Психологические особенности личности инвалида и их влияние на успешность делового общения

Стиль делового общения как взаимообусловленное сочетание методов и приемов реализации определенной управленческой модели. Зависимость стиля общения от параметров группы и ее управленческой структуры. Исследования К.Роджерса проблемы адаптивности личности. Виды адаптации. Влияние диагностики адаптивности - дезадаптивности личности на оптимизацию делового общения.

Самостоятельная внеаудиторная работа

Индивидуальные задания:

1) Подготовить реферат на выбранную тему.

2) Разработать проект психологического тренинга для инвалидов с трудностями межличностной коммуникации.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>
3. Жигарева Н.П. Комплексная реабилитация инвалидов в учреждениях социальной защиты [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Жигарева Н.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10933>
4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540>
5. Холостова Е.И. Социальная работа с инвалидами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Холостова Е.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10973>

6.2. Дополнительная литература.

1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15298>
2. Джидарьян И.А. Психология счастья и оптимизма [Электронный ресурс]/ Джидарьян И.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2013.— 268 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15610>
3. Зеленина Н.Ю. Психолого-педагогическая диагностика развития лиц с ограниченными возможностями здоровья. Психолого-педагогическая диагностика развития детей с нарушениями эмоционально-волевой сферы и поведения [Электронный ресурс]: практикум по дисциплине «Психолого-педагогическая диагностика развития лиц с ограниченными возможностями здоровья». Направление подготовки 050700.62 – «Специальное дефектологическое образование», профиль подготовки – «Дошкольная дефектология/ Зеленина Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2014.— 60 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32086>
4. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126>
5. Маховская О.И. Коммуникативный опыт личности [Электронный ресурс]/ Маховская О.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2010.— 253 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15540>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Коммуникативный практикум для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

6.4. Нормативные правовые документы.

Конституция Российской Федерации [Текст] : официальный текст. – М.: ИКФ Омега-Л, 2002. – 40 с.

ФЗ № 79 «О государственной гражданской службе».

Устав Кировской области Российской Федерации от 27.03.1996 № 12-ЗО (ред. от 28.12.2010 г.).

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

www.psychology.ru

www.socialpsychology.ru

6.6. Иные источники.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются справочно-информационные системы «Гарант», «Кодекс», «Консультант плюс» и др.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мультимедийный проектор, маркерная доска, компьютерные колонки, 1 персональный компьютер, специализированная мебель.	Microsoft Office Professional 2007 номер лицензии (42749629) Microsoft Windows Professional 7 номер лицензии (49498169) KasperskyEndpointSecurity (1800-151224-120308-263-113)
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель, 2 персональных компьютера	Microsoft Office Professional 2007 номер лицензии (42749629) Microsoft Windows Professional 7 номер лицензии (49498169) KasperskyEndpointSecurity (1800-151224-120308-263-113)
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Специализированная мебель, 2 персональных компьютера	Microsoft Windows Server Standart 2008R2 номер лицензии (49498169) Microsoft Windows Professional 7 номер лицензии (49498169) Microsoft Windows Professional 8 номер лицензии (62003131) Microsoft Office Professional Plus 2013 номер лицензии (62003131) Microsoft Office Professional Plus 2013 номер лицензии (62235598) KasperskyEndpointSecurity (1800-151224-120308-263-113)