

**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  
Кафедрой гуманитарных наук Кировского  
филиала РАНХиГС

Протокол от «17» сентября 2024 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.03.03 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, заочная

Год набора - 2025

Киров, 2024 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:

- Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации ОПК-4;
- Владеть навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций ПК-26.

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-4.2 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	ПК-26.2 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; – 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: – 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.03.03 «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 успе-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-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2	ОПК-4.2 Способность использовать в процессе коммуникаций информационные технологии и специальные средства
ПК-26	Владеть навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	ПК-26.2	ПК-26.2 Способность применять информационные технологии при анализе и моделировании социально-экономического развития территории

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-4.2 Способность использовать в процессе коммуникаций информационные технологии и специальные средства	Умение применять при работе в коллективе и с обращениями граждан электронные сервисы и специальные средства	Продемонстрировано знание электронных ресурсов и порталов, дающих возможность связи с гражданами, организациями в процессе выполнения должностных обязанностей, умение работать с сайтами, электронной почтой



ПК-26.2 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
  - Д) вялость
5. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими - это
  - А) партнер

- В) клиент
  - С) конкурент
  - Д) оппонент
3. Межличностные отношения людей, не знающих или слабо знающих друг друга, характеризуются как
- А) конфликтные
  - В) безразличные
  - С) дружеские
  - Д) агрессивные
7. Процесс снижения накала борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называется
- А) предупреждением конфликта
  - В) разрешением конфликта
  - С) профилактикой конфликта
  - Д) затуханием конфликта
8. Процесс анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения инцидента - это
- А) разрешение конфликта
  - В) прогнозирование конфликта
  - С) предупреждение конфликта
  - Д) профилактика конфликта
9. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, определяется понятием:
- А) компромисс
  - В) сотрудничество
  - С) игнорирование
  - Д) приспособление
10. Состояние напряжения, напряженность определяется как:
- А) стресс
  - В) дистресс
  - С) аустресс
  - Д) агрессия
11. Конфликт, постоянно сопровождающий любые конфликты, участником которых является данная личность, называется
- А) внутриличностным
  - В) межличностным
  - С) между личностью и группой
  - Д) межгрупповым
12. Анализ и оценка ситуации может стать конфликтогенным фактором в случае, когда:
- А) за основу берется оценка со стороны коллектива
  - В) оценки администрации и коллектива расходятся
  - С) за основу берется оценка со стороны администрации
  - Д) оценки администрации и коллектива совпадают
13. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок определяется как
- А) сотрудничество
  - В) компромисс
  - С) игнорирование
  - Д) приспособление

14. Сложный вопрос, задача, требующие разрешения, исследования, объединяются понятием
- A) предмет
  - B) проблема
  - C) объект
  - D) фактор
15. Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции определяется понятием
- A) игнорирование
  - B) приспособление
  - C) соперничество
  - D) компромисс
16. Определение, объединяющее спор, стычку, ссору:
- A) столкновение
  - B) противоречие
  - C) несогласованность
  - D) разногласие
17. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников - это
- A) разрешение конфликта
  - B) прогнозирование конфликта
  - C) усиление конфликта
  - D) предупреждение конфликта
18. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:
- A) активным
  - B) пассивным
  - C) внимательным
  - D) безразличным
19. Временное состояние эмоционального расстройства, связанное с переживанием неудачи в достижении поставленной цели, определяется понятием:
- A) утомление
  - B) фрустрация
  - C) вялость
  - D) усталость
20. Движущей силой, катализатором любой конфликтной ситуации является
- A) субъект
  - B) сущность
  - C) процесс
  - D) цель
21. Серьезное разногласие, спор, столкновение определяется как
- A) диалог
  - B) дискуссия
  - C) конфликт
  - D) полемика
22. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами общения
- A) межличностного
  - B) профессионального
  - C) неформального
  - D) неофициального

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

- С) внутриличностный
  - Д) межгрупповой
40. Процесс поддержания в коллективе здорового нравственно-психологического климата, способствующего ликвидации причин возникновения конфликтных ситуаций называется
- А) разрешением конфликта
  - В) прогнозированием конфликта
  - С) затуханием конфликта
  - Д) предупреждением конфликта
41. Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием
- А) аустресс
  - В) апатия
  - С) депрессия
  - Д) дистресс
42. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям, - это
- А) антипатия
  - В) симпатия
  - С) телепатия
  - Д) эмпатия
43. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь - это
- А) беседа
  - В) диалог
  - С) спор
  - Д) разговор
44. Категория, обозначающая межличностное или межгрупповое противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии, - это
- А) антипатия
  - В) конкуренция
  - С) напряженность
  - Д) конфликт
45. Конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность, - это конфликт
- А) деструктивный
  - В) ролевой
  - С) конструктивный
  - Д) функциональный
46. Изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим интересам определяется понятием
- А) компромисс
  - В) приспособление
  - С) игнорирование
  - Д) сотрудничество
47. В основе морально-психологического климата коллектива лежит социально-психологическое явление, которое определяется как
- А) 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 непонятого 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, самооценное, 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 вначале 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 штурм: 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](http://www.psychology.ru)

[www.socialpsychology.ru](http://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)