

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки:

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы:

Практическая психология в образовании

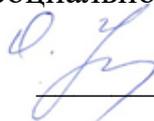
Квалификация (степень): *бакалавр*

Для очной формы обучения

Красноярск 2020

Рабочая программа «Основы эффективной коммуникации» составлена к.пс.н.,
доцентом кафедры психологии Горняковой М.В.

РПД обсуждена на заседании кафедры социальной психологии
протокол № 6 от «17» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления
подготовки) ИППО

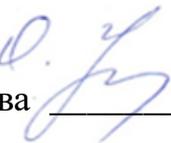
«17» мая 2017 г. Протокол № 4
Председатель НМСС (Н) О.В. Груздева



Рабочая программа «Основы эффективной коммуникации» составлена к.пс.н.,
доцентом кафедры психологии Горняковой М.В.

РП дисциплины обсуждена на заседании кафедры социальной психологии

протокол № 6 от «17» мая 2018 г.
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления
подготовки) ИППО
«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС (Н)

М.А. Кухар



Рабочая программа «Основы эффективной коммуникации» составлена к.пс.н.,
доцентом кафедры психологии Горняковой М.В.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры
психологии

протокол № 4 от «08» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



Е.Ю. Дубовик

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению
44.03.02 Психолого-педагогическое образование протокол № 5 от «15»
мая 2019 г.

Председатель НМСН(С) ИППО



Т.Г. Авдеева

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психологии протокол № 4 от «11» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой



Е.Ю. Дубовик

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование протокол № 5 от «20» мая 2020 г.

Председатель НМСН(С) ИППО
Шкерина



Т.А.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Эффективные коммуникации – основа образовательного процесса, умение грамотно выстраивать взаимодействие между его субъектами во многом определяет качество профессиональной деятельности педагога-психолога и эффективность взаимодействия всех субъектов образовательного процесса. Сложность и многогранность феноменов, составляющих сущностные характеристики профессионального и межличностного взаимодействия актуализирует значимость дисциплины. Понимание социально-психологических закономерностей общения, механизмов становления и развития является необходимым условием формирования методологической основы профессиональной деятельности в соответствии с видами, на которые ориентированы программы бакалавриата.

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Основы эффективной коммуникации» в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 № 1457 (в ред. Приказа Минобрнауки РФ от 20.04.2016 N 444); Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; профессиональным стандартом Педагог-психолог (психолог в сфере образования), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.07.2015 N 514н; нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательных программ «Практическая психология в образовании», очной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана (дисциплина по выбору).

1.2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, 36 часов аудиторной работы, 72 часа самостоятельной

работы. Дисциплина, согласно графику учебного процесса, реализуется на 1 курсе в 1 семестре. Форма контроля – зачет

1.3. Цели и задачи освоения дисциплины «Основы эффективной коммуникации»

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций через овладение комплексными знаниями психологических закономерностей коммуникаций, освоение основных способов эффективного общения и понимания специфики профессиональных видов общения.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать комплексные системные знания об основных феноменах и закономерностях эффективных коммуникаций.
2. Научить грамотно и корректно применять социально-психологические знания в области профессионального общения.
3. Формировать социально-психологическую культуру и компетентность обучающихся: понимать, интерпретировать и прогнозировать поведение людей и социальных групп в процессе коммуникаций, выбирать оптимальные способы взаимодействия в процессе профессионального общения.

1.4. Основные разделы содержания дисциплины.

1. Представление о коммуникации как о процессе и его структура.
2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.
3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Эффективность коммуникаций: факторы и технологии развития.

1.5. Планируемые результаты обучения. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-22 способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития.

Планируемые результаты обучения

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)
Сформировать комплексные системные знания основных феноменов и закономерностей эффективных коммуникаций	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, методологические основы эффективного общения; - Методы и технологии эффективного общения в профессиональной деятельности. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Выявлять и учитывать в профессиональной деятельности особенности общения субъектов образовательного процесса - Строить профессиональное общение на основе принципов и закономерностей научного понимания коммуникаций <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методиками диагностики коммуникативных качеств личности, барьеров в общении - приемами урегулирования сложных ситуаций взаимодействия в процессе профессиональных и межличностных коммуникаций 	ОК-5 ОК-6
Научить грамотно и корректно применять социально-психологические знания в области профессионального общения	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности основных средств коммуникаций; - нормы и правила деловых коммуникаций - индивидуально-психологические, возрастные и этнические особенности коммуникаций <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно строить речь, формировать модели речевой коммуникации и организовывать их функционирование - находить эффективные способы коммуникативной деятельности; - работать в команде, быть коммуникативным, толерантным и честным <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - невербальными средствами общения; - навыками этичного разрешения конфликтов; - этикой и культурой делового общения. 	ОК-5 ПК-22

Формировать социально-психологическую культуру и компетентность обучающихся: понимать, интерпретировать и прогнозировать поведение людей и социальных групп в процессе коммуникаций, выбирать оптимальные способы взаимодействия в процессе профессионального общения	<u>Знать:</u> - социально-психологические закономерности развития межличностных отношений; - принципы и методы повышения эффективности коммуникаций; - факторы, влияющие на совместную деятельность	ПК-22 ОК-5 ОК-6
	<u>Уметь:</u> учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри учебного коллектива и управлять динамикой групповых процессов в поликультурной образовательной среде	
	<u>Владеть:</u> - навыками целенаправленного осуществления межличностного и социального взаимодействия - навыками применения социально-психологических методов и технологий при решении профессиональных социально-психологических задач	

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины. В ходе изучения дисциплины «Основы эффективной коммуникации» используются такие методы текущего контроля успеваемости как работа на практических занятиях, выполнение письменных работ, учебно-практических заданий и тестовых заданий, подготовка докладов с презентацией, написание эссе. Форма итогового контроля – зачет. Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации».

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины.

1. Современное традиционное обучение (лекционно-семинарская-зачетная система). В процессе лекционного курса обучающиеся знакомятся с наиболее важными темами данной дисциплины. В процессе лекционных занятий у обучающихся вырабатывается представление об основных социально-психологических феноменах, определяющих профессиональные и межличностные коммуникации. Во время лекций перед обучающимися ставится определенная проблема с последующим анализом аргументов в пользу той или иной точки зрения, что развивает творческие способности

обучающегося, активизирует его самостоятельную работу и оригинальность мышления.

Практические занятия включают в себя обсуждение в виде дискуссий сложных и проблемных теоретических вопросов по материалам лекций и в результате прочтения специальной литературы; саморефлексию; мозговой штурм по проблемам реализации коммуникативных технологий; выполнение практических упражнений, ролевые игры. В ходе работы обучающиеся учатся самостоятельно мыслить, аргументировано, корректно высказывать и отстаивать свою точку зрения.

2. Педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся (активные методы обучения):

- Игровые технологии (упражнения в мини-группах, позволяющие отследить основные социально-психологические феномены и закономерности коммуникаций);

- Проблемное обучение (организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание проблемных ситуаций для стимулирования активной познавательной деятельности обучающихся; проблемная лекция: изложение материала через постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

- Интерактивные технологии (дискуссия, дебаты, проблемный семинар, тренинговые технологии);

- Технология интенсификации обучения на основе схемных и знаковых моделей учебного материала (схематизация лекционного материала в рамках работы в мини-группах).

3. Личностно-ориентированные технологии обучения, обеспечивающие в ходе учебного процесса учёт различных способностей обучающихся, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, активности личности в учебном процессе. Личностно-ориентированные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения

преподавателя и обучающегося при выполнении индивидуальных самостоятельных заданий (СРС, подготовка тезисов, статей и др.), на консультациях. Способствуют осознанию обучающимся социальной значимости будущей профессии, формированию мотивации, готовности к профессиональной деятельности.

2. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

2.1. Технологическая карта обучения дисциплине «Основы эффективной коммуникации»

для обучающихся основной профессиональной образовательной программы

44.03.02 Психолого-педагогического образования

Профиль Практическая психология в образовании,

По очной форме обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа (по учебным занятиям), часы			Самостоятельная работа	Формы контроля
		Всего	Лекций	Практические занятия		
1. Представление о коммуникации как о процессе. Его структура	30	12	6	6	18	Работа на практических занятиях Составление дополнительной библиографии Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы Письменная аудиторная работа
2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.	40	16	8	8	24	Доклад с презентацией Работа на практических занятиях Составление дополнительной библиографии Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы виды общения (разные классификации) Письменная аудиторная работа Учебно-практическое задание: работа в мини-тетради
3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.	38	8	4	4	30	Составление дополнительной библиографии Работа на практических занятиях Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы барьеры общения и их преодоление Доклад с презентацией Письменная аудиторная работа Учебно-практическое задание (блок мероприятия)
Форма контроля						зачет
Всего (3 Э.Е.), часы	108	36	18	18	72	

2.2. Содержание основных разделов дисциплины

Раздел 1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Содержание понятия «информация». Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Классическая модель процесса коммуникации Г. Лассуэлла: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант – обратная связь. Основные модели коммуникационного процесса, используемые в деятельности специалистов по связям с общественностью.

Раздел 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Тема 1. Вербальная коммуникация. Коммуникативные функции языка. Речь как способ передачи информации. Формы речевой коммуникации (диалог, монолог, дискуссия). Стратегия и тактика аргументации.

Тема 2. Невербальная коммуникация. Природа невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Позы и походка. Контакт глаз. Соотношение сознательного и бессознательного в невербальной коммуникации.

Тема 3. Межличностная коммуникация. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Эффекты межличностного восприятия. Коммуникативные стили. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства и эмоции как коммуникативные действия

Тема 4. Коммуникация в малых группах. Понятие, виды и функции коммуникации в малой группе. Структура и динамика коммуникации в малой группе. Основные механизмы влияния группы. Прагматика коммуникации в малых группах. Достоинства и недостатки принятия группового решения.

Тема 5. Массовая коммуникация. Роль и значение массовой коммуникации в современном мире. Понятие массовой коммуникации. Структурные составляющие коммуникационных процессов. Типологии современных средств массовой коммуникации. Система средств массовой информации. Функции массовой коммуникации: уровень общества и уровень индивида. Эффективность массовой коммуникации.

Тема 6. Межкультурная коммуникация. Понятие межкультурной коммуникации. Основные объекты межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Позитивные и негативные результаты взаимодействия культур. Типы восприятия межкультурных различий. Международные информационные потоки.

Раздел 3. Деловые коммуникации. Эффективность общения.

Тема 1. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Коммуникативный процесс и его структура. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации. Линейные и нелинейные модели коммуникации. Социологические и психологические модели коммуникации.

Тема 2. Эффективность коммуникации: условия, факторы, методы развития. Эффективные коммуникации. Обратная связь. Барьеры и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые. Влияние составных частей коммуникативной цепи на эффективность коммуникации.

2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины

для обучающихся основной профессиональной образовательной программы 44.03.02 Психолого-педагогического образования

Профиль Практическая психология в образовании

По очной форме обучения

Общие рекомендации

При изучении учебной дисциплины «Основы эффективной коммуникации» рекомендуется:

1. Планировать в общем образовательном процессе время для изучения дисциплины» в соответствии с «Технологической картой обучения дисциплине» и «Технологической картой рейтинга дисциплины».

2. Посещать все виды аудиторных занятий (лекции и практические занятия), а также консультации преподавателя по выполнению индивидуальной самостоятельной работы, творческих и учебно-практических заданий. На лекционных занятиях необходимо систематически вести записи лекций, так как при подготовке к ним преподаватель использует разнообразные источники, тщательно отбирает необходимый для качественного усвоения дисциплины теоретический и практический материал. Лекционный материал по дисциплине «Основы эффективной коммуникации» рекомендуется дополнять данными, полученными при самостоятельном изучении литературных источников. Для этого при записи лекций желательно оставлять более широкие поля или вести запись лекций на одной стороне тетрадного листа (или листа формата А 4).

3. В процессе изучения дисциплины «Основы эффективной коммуникации» следует учитывать рекомендации преподавателя по организации самостоятельной учебно-познавательной деятельности в рамках модульно-рейтинговой системы обучения. При изучении учебной дисциплины в модульно-рейтинговой системе необходимо руководствоваться «Технологической картой рейтинга

дисциплины» – документом, определяющим количество баллов и формы работы в дисциплинарных модулях. При этом следует помнить, что:

- готовиться к практическим занятиям надо по всем, а не отдельным, предложенным вопросам;
- по каждому обсуждаемому вопросу составлять тезисный план ответа;
- содержание изучаемого теоретического материала представлять в виде таблицы или схемы, что позволит систематизировать полученные знания;

- вести словарь по основным научным терминам и ключевым понятиям, изучаемым в рамках дисциплинарного модуля;
- активно участвовать в обсуждении вопросов практического занятия;
- не ограничивать подготовку к практическим занятиям выполнением только перечня обязательных форм учебных заданий.

4. При изучении учебной дисциплины «Основы эффективной коммуникации» рекомендуется использовать материалы Рабочей программы дисциплины (РПД), разработанной ведущим преподавателем и утвержденной кафедрой и научно-методическим советом направления. Представленные в РПД материалы (планируемые результаты обучения, содержание модулей и тем дисциплины, технологическая карта обучения дисциплине, технологическая карта рейтинга дисциплины и карта литературного обеспечения дисциплины) помогут организовать процесс качественного освоения компетенций по каждому дисциплинарному модулю и дисциплине в целом.

5. Качественное и глубокое усвоение содержания учебной дисциплины требует изучения материала не только по учебникам и учебным пособиям, но и использование дополнительной литературы:

- изучение ключевых монографий зарубежных и отечественных психологов;
- систематическое знакомство с новинками психологической литературы (монографии, научные статьи в периодических изданиях: теоретических, научно-методических и практических журналах, таких как «Вопросы психологии», «Психологический журнал», «Мир психологии», «Психологическая наука и образование» и др.) на бумажных и электронных носителях;
- ведение подборки теоретических и научно-методических материалов, конспектов статей, опубликованных в периодических изданиях по основным проблемам этнической психологии, в качестве учебно-

исследовательской работы. Основные виды систематизированной записи прочитанного:

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся - планируемая учебная, учебно-исследовательская, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающихся).

Самостоятельная работа является важным видом учебной и научной деятельности обучающегося. Самостоятельная работа обучающихся играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Обучение обучающихся включает в себя две части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой обучающегося.

Основные способы самостоятельной работы по изучению дисциплины «Основы эффективной коммуникации» являются:

- составление библиографического списка, анализ первоисточников – статей, произведений классиков психологической науки;

- чтение учебников, учебно-методических пособий, научных статей, монографий и другой учебной литературы;
- регулярное чтение журналов, газет, просмотр и прослушивание теле- и радиопередач;
- работа над конспектами лекций, их дополнение материалом из учебников (учебных пособий);
- подготовка докладов, презентаций, и выступление с ними на практических занятиях, научных (научно-практических) конференциях;
- выполнение письменных, учебно-практических, творческих заданий, рекомендованных (заданных) преподавателем;
- формулировка развернутых ответов на вопросы для подготовки к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию и зачету по вопросам.

В образовательном обучающихся ИППО выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Методические рекомендации по выполнению основных видов работы обучающихся в рамках изучения дисциплины «Основы эффективной коммуникации»

Работа на практических занятиях: Практические занятия по дисциплине проводятся под руководством преподавателя. Чтобы хорошо подготовиться к практическому занятию, обучающемуся необходимо:

1. уяснить вопросы и задания, рекомендуемые для подготовки к практическому занятию;
2. ознакомиться с методическими указаниями, которые представлены в каждом плане практического занятия;

3. прочитать конспект лекций и соответствующие главы учебника (учебного пособия), дополнить запись лекций выписками из него;
4. изучить и законспектировать рекомендованные преподавателем произведения классиков психологической науки;
5. прочитать дополнительную литературу, рекомендованную преподавателем.

Один из видов деятельности на практическом занятии - подготовка информационного сообщения - вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Возможно письменное оформление задания, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль обучающегося: собрать и изучить литературу по теме; составить план или графическую структуру сообщения; выделить основные понятия; ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; оформить текст письменно (если требуется); сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки: актуальность темы; соответствие содержания теме; глубина проработки материала; грамотность и полнота использования источников; наличие элементов наглядности.

На практическом занятии обучающимся очень важно внимательно слушать выступающих товарищей, записывать новые мысли и факты, замечать неточности или неясные положения в выступлениях, активно стремиться к разворачиванию дискуссии, к обмену мнениями. Надо также

внимательно слушать разбор выступлений преподавателем, особенно его заключение по занятию, стремясь уловить тот новый, дополнительный материал, который использует преподаватель в качестве доказательства тех или иных идей.

При ответах на вопросы и задания в рамках практического занятия дисциплины «Основы эффективной коммуникации» разрешается пользоваться конспектом первоисточников и планом-конспектом, составленным по вопросам плана для подготовки к практическому занятию. В ответе обучающегося на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме дисциплины «Основы эффективной коммуникации»;
- изложение сути вопроса, раскрытие проблемы, аргументация высказываемых положений на основе фактического материала;
- связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее для жизни и будущей деятельности;
- вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором обучающийся в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Выполнение письменной аудиторной работы

Письменная аудиторная работа (далее - работа) является одной из составляющих учебной деятельности обучающегося. К ее выполнению необходимо приступить только после изучения тем разделов дисциплины «Психология».

Целью работы является определения качества усвоения лекционного материала и части дисциплины, предназначенной для самостоятельного изучения.

Задачи, стоящие перед обучающимся при подготовке и написании работы:

1. закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. выработка навыков самостоятельной работы;
3. выяснение подготовленности обучающегося к будущей практической работе.

Работы выполняются обучающимися в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема работы известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу.

Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого обучающегося. По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя.

Ключевым требованием при подготовке работы выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, чётко и логично излагать свои мысли. Подготовку работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций.

Составление библиографии и аннотаций к литературным источникам.

Это вид внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по написанию краткой характеристики книги, статьи, рукописи. В ней излагается основное содержание данного произведения, даются сведения о том, для какого круга читателей оно предназначено. Работа над аннотацией помогает ориентироваться в ряде источников на одну тему, а также при подготовке обзора литературы.

Обучающийся должен перечислить основные мысли, проблемы, затронутые автором, его выводы, предложения, определить значимость текста.

Роль обучающегося: внимательно изучить информацию; составить план аннотации; кратко отразить основное содержание аннотируемой информации; оформить аннотацию и сдать в установленный срок.

Критерии оценки: содержательность аннотации; точная передача основных положений первоисточника; соответствие оформления требованиям; грамотность изложения; аннотация сдана в срок.

1. Выполнение письменных аудиторных работ. При выполнении аудиторных письменных работ по разделам дисциплины важно ориентироваться на следующие критерии подготовки:

- Способность анализировать информацию, выделять главное, систематизировать.
- Способность обобщать полученные знания, аргументированно отвечая на вопрос/задание, применять психологические знания в мини-исследовании, проектной деятельности.
- Способность проводить самоанализ поведения и деятельности в контексте социально-психологических знаний в области коммуникаций
- Способность выполнять рефлексию собственного процесса обучения по дисциплине.
- Владение письменной коммуникацией (грамотность, стиль, логика изложения).

Подготовка доклада с презентацией

Этот вид работы требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у обучающихся навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся обучающимися в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида

внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Одной из форм задания может быть реферат-презентация. Данная форма выполнения самостоятельной работы отличается от написания реферата и доклада тем, что обучающийся результаты своего исследования представляет в виде презентации. Серией слайдов он передаёт содержание темы своего исследования, её главную проблему и социальную значимость.

Слайды позволяют значительно структурировать содержание материала и, одновременно, заостряют внимание на логике его изложения. Происходит постановка проблемы, определяются цели и задачи, формулируются вероятные подходы её разрешения.

Слайды презентации должны содержать логические схемы реферируемого материала. Обучающийся при выполнении работы может использовать картографический материал, диаграммы, графики, звуковое сопровождение, фотографии, рисунки и другое.

Каждый слайд должен быть аннотирован, то есть он должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует. Во время презентации обучающийся имеет возможность делать комментарии, устно дополнять материал слайдов.

После проведения демонстрации слайдов реферата обучающийся должен дать личную оценку социальной значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

Роль обучающегося: изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное; установить логическую связь между элементами темы; представить характеристику элементов в краткой форме; выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы; оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Критерии оценки: соответствие содержания теме; правильная структурированность информации; наличие логической связи изложенной информации;

эстетичность оформления, его соответствие требованиям; работа представлена в срок.

Учебно-практические задания.

Данный вид заданий требует от обучающегося развитого критического мышления по осмыслению информации, ее структурированию на главные элементы и второстепенные, а также умения лаконично формулировать мысль. Кроме того, реализация задания требует развитых коммуникативных, перцептивных и интерактивных навыков. Роль обучающегося: изучить информацию по теме; разработать план/схему выполнения задания; теоретически обосновать выбранные решения, проработать организационные форматы, обдумать сценарий реализации; оформить задание и представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки: соответствие задания теме; охват всей проблематики темы; логичное и обоснованное представление материала, адекватная и интересная для аудитории форма организации.

Изложение учебного материала в виде таблицы/схемы

Это вид самостоятельной работы по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы. Формирование структуры таблицы основано на систематизации материала и призвано развивать умения по структурированию информации. Важна краткость изложения информации как характеристика способности ее свертыванию. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Таблица/схема содействует изучению и усвоению большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания. Оформляется письменно.

Роль обучающегося: изучить информацию по теме; выбрать оптимальную форму таблицы; информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы; пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- логичность структуры таблицы;
- правильный отбор информации;
- наличие обобщающего (систематизирующего, структурирующего, сравнительного) характера изложения информации;
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

Написание эссе. Это вид внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по написанию сочинения небольшого объема и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно. Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Обучающийся должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на нее. Этот вид работы требует от обучающегося умения четко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

Требования к написанию эссе. Эссе – это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме). Цель эссе – высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.

Эссе включает в себя следующие элементы:

1. Введение. В нем формулируется тема, обосновывается ее актуальность, раскрывается расхождение мнений, обосновывается структура рассмотрения темы, осуществляется переход к основному суждению.

2. Основная часть. Включает в себя:

- формулировку суждений и аргументов, которые выдвигает автор, обычно, два-три аргумента;
- доказательства, факты и примеры в поддержку авторской позиции;

- анализ контраргументов и противоположных суждений, при этом необходимо показать их слабые стороны.

3. Заключение. Повторяется основное суждение, резюмируются аргументы в защиту основного суждения, дается общее заключение о полезности данного утверждения.

Оформление материалов эссе

Объем эссе – до 3 - 5 страниц машинописного текста в редакторе Word. Шрифт: Times New Roman, кегль - 12, интервал – одинарный. Все поля по 20 мм. Вверху слева указывается фамилия, имя, отчество автора эссе. Далее через один интервал - название эссе жирным шрифтом. Затем через один пропущенный интервал располагается текст.

Тестирование Итоговый тест призван проверить: владение теоретическим материалом: ориентация в основных понятиях, владение терминологией, знание теоретических подходов. Тест представлен по всем темам, изучаемым в рамках дисциплины. Тестовое задание состоит из вопроса и вариантов ответов, из которых верным является в основном один, но ряд тестовых заданий – повышенного уровня сложности – содержит более одного правильного ответа. При выполнении тестовых заданий необходимо внимательно прочитать вопрос, определить область знаний, наличие которых призвано проверить данное задание. После этого следует внимательно ознакомиться с предложенными вариантами ответов.

Методические рекомендации к зачету

При подготовке к зачету по дисциплине «Основы эффективной коммуникации» по вопросам необходимо повторить весь материал учебной дисциплины, изученный как в процессе аудиторных занятий, так и самостоятельной работы. При этом следует опираться на вопросы, вынесенные преподавателем на зачет. Очень важно повторить тезаурус дисциплины. Нельзя оставлять подготовку к итоговому контролю на последний день. Все это будет способствовать успешной сдаче зачета как в традиционной, так и в тестовой форме.

Итоговая аттестация зависит от результатов промежуточных (тематических и рубежных) этапов самопроверки.

Критерии оценивания знаний по дисциплине «Основы эффективной коммуникации»:

Оценка «отлично» («5» – 87-100 баллов) ставится, когда обучающийся показывает глубокое и всестороннее знание предмета, рекомендованной литературы, аргументировано и логически стройно излагает материал, свободно применяет теоретические положения при анализе современных событий, процессов и явлений, связывает их с задачами будущей профессиональной деятельности, использует средства наглядности, продемонстрировал твердые навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий, представил все формы отчетности по дисциплине (формы отчетности указаны в настоящем пособии).

Оценка «хорошо» («4» – 73-86 баллов) ставится, когда обучающийся твердо знает предмет, рекомендованную литературу, аргументировано излагает материал, умеет применять теоретические знания для анализа современных событий, коренных проблем экономического развития страны и будущей профессиональной деятельности, продемонстрировал твердые навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий, представил все формы отчетности по дисциплине (формы отчетности указаны в настоящем пособии).

Оценка «удовлетворительно» («3» – 60-72 балла) ставится, когда обучающийся в основном знает предмет, рекомендованную литературу и умеет применять полученные знания для анализа современных проблем экономического развития страны и будущей профессиональной деятельности, продемонстрировал навыки и умения применения теоретических знаний в ходе практических занятий, представил все формы отчетности по дисциплине (формы отчетности указаны в настоящем пособии).

Оценка «неудовлетворительно» («2» – 59 баллов и менее) ставится, когда обучающийся представил все формы отчетности по дисциплине (формы отчетности указаны в настоящем пособии) и (или) не усвоил основного содержания дисциплины.

3. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА РЕЙТИНГА ДИСЦИПЛИНЫ «Основы эффективной коммуникации»

Наименование Дисциплины	Направление подготовки и уровень образования. Название программы/направленности (профиля) образовательной программы	Количество зачетных единиц	
Основы эффективной коммуникации	44.03.02 Психолого-педагогического образования Профиль: Практическая психология в образовании, По очной форме обучения	3	
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: Социология, Политология, Культурология			
Последующие: Социальная психология, Командобразование и тайм-менеджмент, Конфликтология в образовании			
БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 1 Представления о коммуникации как о процессе и структуре			
Текущая работа	Форма работы	Количество баллов 25%	
		min	max
	Работа на практических занятиях	3	6
	Составление дополнительной библиографии	3	6
	Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы	4	6
	Письменная аудиторная работа	5	7
Итого		15	25
БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм воздействия			
Текущая работа	Форма работы	Количество баллов 40%	
		min	max
	Доклад с презентацией	5	7
	Работа на практических занятиях	2	4
	Составление дополнительной библиографии	2	5
	Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы виды общения (разные классификации)	3	7
	Письменная аудиторная работа	6	8
	Учебно-практическое задание: работа в мини-тетради	6	9
Итого:		24	40

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 3 Деловое общение: специфика, модели, стили. Эффективность коммуникации			
Текущая работа	Форма работы	Количество баллов 35 %	
		min	max
	Составление дополнительной библиографии	2	3
	Работа на практических занятиях	2	3
	Представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы барьеры общения и их преодоление	5	7
	Доклад с презентацией	3	5
	Письменная аудиторная работа	4	7
Учебно-практическое задание (блок мероприятия)	5	10	
Итого:		21	35
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ Деловое общение: специфика, модели, стили. Эффективность коммуникации			
		min	max
	Аннотации литературных источников	0	6
	Написание эссе	0	5
	Тестирование	0	4
	Беседа по вопросам	0	5
Итого:		0	20
Общее количество баллов по дисциплине		min	max
		60	100

*Перечень форм работы текущей аттестации определяется кафедрой или ведущим преподавателем

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:

<i>Общее количество набранных баллов*</i>	<i>Академическая оценка</i>
50 баллов	Допуск к зачету
60 – 72	3 (удовлетворительно)
73 – 86	4 (хорошо)
87 – 100	5 (отлично)

3.2. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** (контрольно-измерительные материалы)

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры психологии
протокол № 4 от «11» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой
Дубовик



ОДОБРЕНО

на заседании учебно-методического
совета ИППО протокол № 5 от «20»
мая 2020 г.

Е.Ю. председатель НМСС(Н) ИППО Т.А.
Шкерина



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине «Основы эффективной коммуникации»

Направление подготовки:

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы:

Практическая психология в образовании,

Квалификация (степень): *бакалавр*

Составитель: Горнякова М.В.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Представленный фонд оценочных средств для государственной итоговой аттестации обучающихся соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и профессиональному стандарту Педагог-психолог (психолог в сфере образования).

Предлагаемые формы и средства аттестации адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы Практическая психология в образовании.

Оценочные средства и критерии оценивания представлены в полном объеме. Формы оценочных средств, включенных в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС, установленных в Положении о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации рекомендуется к использованию в процессе подготовки по указанной направленности (профилю) образовательной программы.

Директор
МАУ «Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «Эго»



П. В. Юрков

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. *Целью создания ФОС дисциплины «Основы эффективной коммуникации»* является установление соответствия учебных достижений обучающихся запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программы дисциплины (РПД).

1.2. ФОС дисциплины «Основы эффективной коммуникации» решает задачи:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.2. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (уровень бакалавриата);
- образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, профиль «Практическая психология в образовании»;
- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры,

программам подготовки кадров научно-педагогических кадров в аспирантуре) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» и его филиалах.

2. Перечень компетенций, подлежащих формированию в процессе изучения дисциплины «Основы эффективной коммуникации».

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Основы эффективной коммуникации»:

ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-22 способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			№	форма
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – б)	Философия, основы учебной деятельности обучающегося, психологические особенности детей с ОВЗ, современные технологии инклюзивного образования	текущий контроль	1	Работа на практических занятиях
			3	Письменная работа
			4	Презентации, доклады,
			6	Учебно- практич. задания
		Промежуточная аттестация	10	Зачет
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	Философия, иностранный язык, русский язык и культура речи, социология Введение в психолого-педагогическую деятельность, история психологии, психология личности и индивидуальности, педагогическая	текущий контроль	1	Работа на практических занятиях
			2,	Составление библиографического списка
			3,	Письменная работа
			4,	Доклад с презентацией
			5	Составление схем, таблиц
			6	Учебно-практич.

способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в соответствии с возрастными нормами их развития (ПК-22)	психология	Промежуточная аттестация	10	задания Зачет
	Психологические особенности детей с ОВЗ, Командобразование и таймменеджмент, проективные методы в психодиагностике, опросные методы в психодиагностике	Текущий контроль Промежуточная аттестация	1 4 6 7	Работа на практических занятиях Доклады, презентации Учебно-практич. задания Зачет

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации.

3.1. Фонды оценочных средств включают: зачет

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство: зачет **Критерии оценивания по**

оценочному средству 10 - зачет

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенции	Базовый уровень сформированности компетенции	Пороговый уровень сформированности компетенции
	87-100 баллов Отлично/зачтено	73-86 баллов Хорошо/зачтено	60-72 балла * Удовлетворительно /зачтено
ОК-5	На продвинутом уровне способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия	На базовом уровне способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия	На пороговом уровне способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач для межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК – 6	На продвинутом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия	На базовом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия	На пороговом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-22	На продвинутом уровне способен организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в	На базовом уровне способен организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в	На пороговом уровне способен способность организовывать совместную и индивидуальную деятельность детей в

	соответствии с возрастными нормами их развития	соответствии с возрастными нормами их развития	соответствии с возрастными нормами их развития
--	--	--	--

*Менее 60 баллов – компетенций не сформирована

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля.

4.1. Фонды оценочных средств для текущего контроля включают: работу на семинарских занятиях, письменные работы, подготовку доклада с презентацией, выполнение учебно-практического задания написание эссе, выполнение теста.

4.2. Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы дисциплины

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 1 «Работа на практических занятиях»:

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Умеет конструктивно дискуссия, принимает активное участие в обсуждении докладов	1
Способен логично, доступно и лаконично излагать материал. Выделяет главную мысль и проблемные вопросы темы	2
Аргументировано и обоснованно представляет основные положения изучаемого вопроса, выражает собственное мнение относительно практических аспектов изучаемой темы	1
Применяет информационные технологии с учетом особенностей восприятия аудитории (оформление презентации, читаемость текста, четкость представленных данных).	1
Умеет конструктивно и эффективно работать в команде	1
Максимальный балл / общее максимальное кол-во баллов	6

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 2 - составлению библиографического списка

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество источников	2
Соответствие источников исследуемой проблеме, теме, адекватность предлагаемой выборки источников	2
Современность, научность выбранных источников	2
Максимальный балл / общее максимальное ко-во баллов	6 / 14

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 3– письменной аудиторной работе

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Ответ на вопросы полный, обучающийся опирается на теоретические знания социально-психологических феноменов и закономерностей	2

Анализирует, обобщает информацию из нескольких источников. Приводит доказательные примеры	4
Ответ сформулирован самостоятельно, на основе анализа и обобщения практического опыта	2
Максимальный балл / общий максимальный балл	7

4.2.4. Критерии оценивания по оценочному средству 4 - подготовка доклада с презентацией

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Использование цвета, изображений, шрифтов, включение схем, таблиц, фотографий, иллюстраций и других видео материалов, позволяющих более глубоко раскрыть предметное содержание реферата	2
Отбор предметного содержания, раскрывающего суть проблемы	2
Слайды содержат минимум текста, включают изображения, схемы, графики	1
Выступает самостоятельно, речь связная, логичная, способен удерживать внимание аудитории	2
Максимальный балл / общее максимальное кол-во баллов	7

4.2.5. Критерии оценивания по оценочному средству 5 - представление изучаемого теоретического материала в виде таблицы или схемы

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество выделенных для сравнительного анализа изучаемых объектов (моделей, концепций, подходов)	1
Адекватность и полнота определения оснований для сравнительного анализа объектов	4
Соответствие установленных взаимосвязей между объектами и их признаками	2
Максимальный балл / общее максимальное кол-во баллов	7

4.2.6. Критерии по оценочному средству 6 – выполнение учебно-практических заданий

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Способен анализировать информацию, выделять главное, систематизировать.	2
Способен применять социально-психологические знания в решении практических задач, мини-исследовании	3
Способен проводить самоанализ поведения и деятельности в контексте социально-психологических знаний.	2
Владеет письменной коммуникацией (грамотность, стиль, логика изложения).	1
Обладает личностными компетенциями (ответственность, организованность).	2
Максимальный балл / общее максимальное кол-во баллов	10

4.2.7. Критерии оценивания по оценочному средству 7 – аннотация литературных источников

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Обоснование выбора источников для анализа (актуальность тематики)	1
Полнота и глубина анализа, выделение ключевой проблемы	3
Логичность, грамотность изложения мыслей в письменной форме	2
Максимальный балл	6

4.2.8. Критерии оценивания по оценочному средству 7 - написание эссе

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Стиль изложения	1
Аргументированность позиции	2
Новизна материала и его теоретическая обоснованность	2
Максимальный балл	5

4.2.9. Критерии оценивания по оценочному средству 9 - выполнение тестовых заданий

Критерий оценивания: % ответов, совпадающих с ключом	Количество баллов (вклад в рейтинг)
60 - 75 % правильных ответов	2
76- 90 % правильных ответов	3
91-100 % правильных ответов	4
Максимальный балл	4

5. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)

5.1. Оценочные средства для текущего контроля

5.1.1. Работа на семинарах (тематические сообщения, участие в упражнениях, дискуссиях, конструктивная обратная связь коллегам)

5.1.2. Составьте библиографический список по теме дисциплины (На каждый раздел не менее 5 источников)

5.1.3. Типовые вопросы и задания к письменным аудиторным работам

Раздел 1.

1. Охарактеризуйте особенности коммуникативной среды.
2. Невербальные средства общения: перечислите их типы и функции, кратко охарактеризуйте.

Раздел 2.

3. Основные компоненты невербальной коммуникации
4. В чем заключается специфика невербальной и вербальной коммуникации?
5. Какие жанры массовой коммуникации вам известны и какова их роль?
6. Национальные особенности невербальных средств общения.

Раздел 3

7. Какие виды делового общения вам известны?
8. Этические принципы общения по телефону.

5.1.4. Подготовка доклада с презентацией.

Выберите одну из тем, предложенных преподавателем, либо предложите свою тему. Подберите литературные источники, изучите их. Составьте план реферата, согласуйте его с преподавателем. Ознакомьтесь с требованиями написания и оформления письменных работ реферативного типа. Оформите реферат в соответствии с требованиями. Подготовьте сообщение по теме реферата (с презентацией).

Примерная тематика для доклада по дисциплине

«Основы эффективной коммуникации»

Раздел 1.

1. Сравнительный анализ концепций общения, сложившихся в основных школах социальной психологии.
2. Историческое развитие форм общения и развитие общения в онтогенезе.
3. Проблема тезауруса. «Движение» информации и смена коммуникативных ролей («коммуникатора» и «реципиента») в диалоге
4. Попытки построения «словаря» выразительных движений человека и создания методики (FAST) для прочтения мимических проявлений партнеров по коммуникации.

Раздел 2.

5. Методологические проблемы невербальных средств коммуникации
6. Функции массовой коммуникации и критерии ее эффективности
7. Ошибки в атрибутивном процессе.
8. Современные концепции взаимодействия установок и поведения.
9. Роль социальной установки при формировании первого впечатления о человеке

Раздел 3.

10. Правила конструктивного спора.
11. Возможности развития коммуникативной компетентности.
12. Психология убеждения и влияния (цивилизованное и варварское влияние).

5.1.5. Представление изучаемого текстового материала в виде логических схем и таблиц.

Прочитайте конспекты лекций, изучите соответствующую тему по учебнику (научной статье, монографии) и представьте основное содержание в виде схемы или таблицы (Теория коммуникаций. Виды коммуникаций. Основные барьеры коммуникаций).

5.1.6. Учебно-практические задания.

Задание 1. Подготовьте элемент мероприятия, направленного на повышение эффективности коммуникаций: блок тренинга, ОДИ, элемент

деловой игры, парные кейсы (переговоры, решение сложных ситуаций взаимодействия)

Задание 2. Проработайте материал мини-тетради (см. Приложение1)

5.1.7. Подготовьте аннотацию 3-х литературных источников (1 из каждого раздела дисциплины) источников на ваш выбор по плану:

1. Основание для выбора источников (обоснование актуальности тематики).
2. Какая проблема ставится.
3. Каковы основные теоретические понятия и категории.
4. Ключевые выводы

5.1.8. Напишите эссе по теме:

Роль невербального языка в коммуникациях. Чему можно больше верить: языку слов или языку тела и почему?

5.2. Оценочные средства для промежуточного контроля

Ориентировочные вопросы к зачету по дисциплине «Основы эффективной коммуникации»

1. Раскройте цели, средства и функции коммуникации.
2. Представьте основные коммуникативные модели.
3. Дайте характеристику коммуникативного процесса и его составляющих.
4. Раскройте классическую модель коммуникации Г. Лассуэлла.
5. Представьте использование манипулятивных технологий в коммуникационном процессе.
6. Выделите ключевые характеристики вербальной коммуникации: Коммуникативные функции языка. Речь как способ передачи информации. Формы речевой коммуникации (диалог, монолог, дискуссия). Стратегия и тактика аргументации.
7. Раскройте сущность невербальной коммуникации: Природа невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты. Позы и походка.

8. Дайте понятие межличностной коммуникации.
9. Раскройте эффекты межличностного восприятия.
10. Выделите коммуникативные стили, опишите речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии.
11. Раскройте понятие, виды и функции коммуникации в малых группах.
12. Опишите роль и значение массовой коммуникации.
13. Проанализируйте типологию современных средств массовой коммуникации.
14. Представьте систему средств массовой информации.
15. Обозначьте функции массовой коммуникации: уровень общества и уровень индивида.
16. Раскройте эффективность массовой коммуникации.
17. Дайте понятие и основные характеристики межкультурной коммуникации.
18. Представьте основные факторы, влияющие на эффективность коммуникации.
19. Раскройте барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые..
20. Представьте модели и стили делового общения.

3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и научно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п).
4. Обновлена карта материально-технической базы дисциплины.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной психологии протокол № 6 от «17» мая 2018 г.

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой



О.В. Груздева

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование «11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСН(С) ИППО



М.А. Кухар

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и научно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. Обновлена карта материально-технической базы дисциплины.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии «08» мая 2019 г., протокол № 4

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой



Е.Ю. Дубовик

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Председатель НМСН(С) ИППО



Т.Г. Авдеева

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины на 2020/2021 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Обновлено титульные листы рабочей программы, фонда оценочных средств в связи с изменением ведомственной принадлежности – Министерству просвещения Российской Федерации.

2. Обновлено и согласовано с Научной библиотекой КГПУ им. В.П. Астафьева «Карта литературного обеспечения (включая электронные ресурсы)», содержащая основную и дополнительную литературу литературы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

3. Обновлено «Карта материально-технической базы дисциплины», включающая аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы обучающихся в КГПУ им. В.П. Астафьева) и комплекс лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры-разработчика: психологии

«11» мая 2020 г., протокол № 4

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой
Дубовик

Е.Ю.



Одобрено НМСС(Н) ИППО

№ 5 от «20» мая 2020 г.

Председатель



Т.А. Шкерина

4. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ.

4.1 КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Основы эффективной коммуникации»

для обучающихся основной профессиональной образовательной программы 44.03.02. Психолого-педагогическое образование
Направленность (Профиль) образовательной программы: Практическая психология в образовании
По очной форме обучения

Раздел 1: 1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.

Наименование	Место хранения/ электронный адрес	Кол-во экземпляров/точек доступа
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Батаршев, А. В., Психология личности и общения: учебное пособие. М.: ВЛАДОС, 2004. 248 с	Научная библиотека	51
Леонтьев, А. А., Психология общения: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Смысл: Издательский центр "Академия", 2005. 368 с.	Научная библиотека	16
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 2008, 363 с.	Научная библиотека	63
Горянина, Валентина Александровна. Психология общения [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В. А. Горянина. - 4-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2007. - 416 с.	Научная библиотека	39
Козьяков, Р.В. Социальная психология : учебник / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 376 с. : рис., табл. - ISBN 978-5-4458-3613-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210279	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ		
Аношкин И.В. Тест рефлексивной общительности: методическое руководство к тесту. Алтайская гос. акад. образования. Бийск : АГАО, 2014. 32 с. [Электронный ресурс]. URL: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/4020/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ

Киселев Н.В. Социальное влияние: учебно-методический комплекс по направлению «Психолого-педагогическое образование». Новосиб. гос. пед. ун-т. Новосибирск : НГПУ, 2014. 91 с. [Электронный ресурс]. URL: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/4101/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
Сборник задач по общей и социальной психологии: учебное пособие / сост. Т.В. Евтух. Москва : Издательство «Флинта», 2018. 81 с [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461004	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ

Раздел 2: Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия.

Раздел 3: Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации.

Наименование	Место хранения/электронный адрес	Количество экземпляров/точек
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 2008, 363 с.	Научная библиотека	63
Болотова, А.К. Психология коммуникаций : монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 496 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7598-1107-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Науменко Е.А. Деловые коммуникации: хрестоматия. Тюменский гос. ун-т, Ин-т дистанционного образования, Ин-т государства и права. Тюмень: ТюмГУ, 2016. 284 с. [Электронный ресурс]. URL: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/5309/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Анисимова Т. В., Самуйлова И. А. Коммуникация как научное направление политической психологии (по материалам доклада)// Вестник Санкт-Петербургского университета, 2015, № 1, С.90-97. [Электронный ресурс]. URL: https://dlib.eastview.com/browse/doc/46221731	https://dlib.eastview.com/	Индивидуальный неограниченный доступ

Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Кибанов, Ардальон Яковлевич Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. М. : ИНФРА-М, 2007. 368 с.	Научная библиотека	10
Леонов Н.И. Психология делового общения: учебное пособие. М.: Моск. псих.-соц. ин-т ; Воронеж : НПО "МОДЭК", 2002. 216 с.	Научная библиотека	10
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ АМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ		
Батаршев, А. В., Психология личности и общения: учебное пособие. М.: ВЛАДОС, 2004. 248 с.	Научная библиотека	51
Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения: учебное пособие. Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Колмогорова Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности. Алтайский гос. пед. ун-т. Барнаул : 2015. -205 с. [Электронный ресурс]. URL Режим доступа: https://icdlib.nspu.ru/view/icdlib/4649/read.php	Межвузовская электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ
РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ		
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/	Свободный доступ
Российское образование [Электронный ресурс]: Федеральный портал	http://www.edu.ru/	Свободный доступ
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru/	Свободный доступ
ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ		
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение: справочная правовая система. – Москва, 1992	Научная библиотека	Локальная сеть вуза

Elibrary.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. Информ. Портал. – Москва, 2000-. – Режим доступа : http://elibrary.ru .	http://elibrary.ru	Свободный доступ
Межвузовская библиотечная система (МБС)	https://icdlib.nspu.ru/	Индивидуальный неограниченный доступ
East View: универсальные базы данных [Электронный ресурс] :периодика России, Украины и стран СНГ . – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011 - .	https://dlib.eastview.com/	Индивидуальный неограниченный доступ

главный библиотекарь  / Шарапова И.Б.
(должность структурного подразделения) (подпись) (Фамилия И.О.)

4.2. Карта материально-технической базы дисциплины
«Основы эффективной коммуникации»
для обучающихся основной профессиональной образовательной программы:
44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль Практическая психология в образовании

Номер аудитории/ помещения 660017, Красноярский край, г. Красноярск, ул. К. Маркса, зд. 100, (Корпус № 3)	Оборудование (наглядные пособия, макеты, модели, лабораторное оборудование, компьютеры, интерактивные доски, проекторы, информационные технологии, программное обеспечение и др.)
Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
1-04	- Учебная доска -1 шт., стол для инвалида-колясочника -1 шт. - Программного обеспечения – нет
1-06	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., компьютер -1шт., экран-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-01	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., экран-1шт., системный блок-1шт. - Программного обеспечения: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-02	- Учебная доска-1шт., интерактивная доска-1шт., шкаф-1шт., проектор-1 шт. - Программного обеспечения – нет
2-03	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-05	- Компьютер-3шт., МФУ-2шт., принтер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-06 (Учебно-исследовательская лаборатория «Центр психологических и педагогических исследований»)	- Компьютер-10шт., интерактивная доска с встроенным проектором-1шт., телевизор-1шт., учебно-методическая литература - Программное обеспечение: Microsoft® Windows® 8.1 Professional (ОЕМ лицензия, контракт № 20А/2015 от 05.10.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1В08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия); Psychometric Expert-8 (Контракт № 11/09С от24.09.2015)
2-07 (Аудитория для тренингов)	- МФУ-1шт., магнитофон-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-09	- Флипчарт-1шт., маркерная доска-1шт., телевизор-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-10	- Учебная доска -1шт., таблицы по детской психологии, проектор-1шт., экран-1шт., компьютер – 1шт., интерактивная доска-1шт., маркерная доска-1шт.

	- Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-01	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., интерактивная доска-1шт., схемы и таблицы по менеджменту, компьютер- 1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-01a	- Компьютер-1шт., МФУ-1шт., принтер-1шт., сканер-1шт., проектор-1шт., ноутбук-1шт. - Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-03	- Проектор-1шт., учебная доска-1шт., экран-1шт., компьютер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-05	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-06	- Интерактивная доска с проектором-1шт., маркерная доска-1шт., системный блок-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-07	- Оборудования – нет - Программного обеспечения – нет
3-08	- Учебная доска-1шт., экран-1шт., проектор-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-10	- Учебная доска-1 шт., экран напольный-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-03	- Маркерная доска-1шт., проектор- 1 шт., экран -1шт. - Программного обеспечения – нет
4-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-05	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-06	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-08	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-09	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
Помещения для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций	
2-11 (Методический кабинет)	- Компьютер-14шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017
4-01 (Информационно-методический ресурсный центр)	- Компьютер- 4шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего образования
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева**

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра социальной психологии

РАБОЧАЯ МИНИ-ТЕТРАДЬ
(учебно-практическое задание)

По дисциплине

ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Качества, позволяющие достигать успеха в коммуникациях



ПОДГОТОВКА К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

- **Формирование цели общения, структуры переговоров, сбор предварительной информации о партнере**

- **Предварительная подготовка аргументов**

- **Прогнозирование возражений, проработка аргументации**

- **Методы позитивного самонастроя на встречу.
Энергетическая мобилизация**

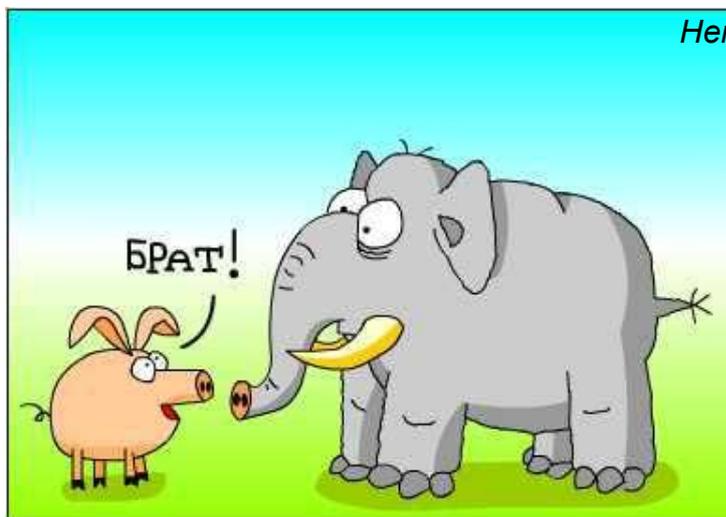
Установление контакта с клиентом

Методы привлечения внимания и создания первичного интереса:



Способы влияния на собеседника – то с помощью чего один человек может влиять на другого

100%			



Нет доверия – его надо построить...

Феномены восприятия

Барьеры общения

Средства общения

Интонация

- **Приказ**
- **предложение**
- **просьба**
- **мольба**

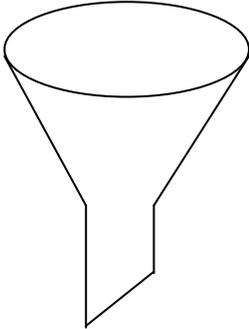
Методы влияния на отношения (сквозные, на всех этапах):

Стратегии	Методы, примеры	Условия эффективности
1. Самовосхваление		
2. Лесть		
3. Подражание		
4. Одолжение		
5. «Запугивание»		
6. Самопродвижение		
7. Примеро-носительство		
8. «Мольба»		

Сбор информации

(диагностика и формирование потребностей клиента)

Способы сбора информации:

	<p>Открытые вопросы Подразумевают развернутый ответ. Начинаются с вопросительных слов: «как?», «что?», «где?» и др.</p> <p>Уточняющие вопросы Задаются с целью конкретизации ответа, уточнения. Начинаются с вопросительных слов: «когда?», «как часто?», «насколько?» и др.</p> <p>Закрытые вопросы Подразумевают однозначный ответ «да» или «нет»: «Правильно ли я Вас понял...?»</p>
---	--

Умение слушать является важнейшим условием продуктивного общения...

Законы коммуникации:



Техники активного слушания

1. ПРИЕМ «ПАРАФРАЗ»

Повторение основных положений, высказанных клиентом. Повторению высказывания клиента должны предшествовать вводные фразы типа: «Насколько я Вас понял?..», «Вы считаете, что...»

2. ПРИЕМ «РЕЗЮМЕ»

Воспроизведение сути высказываний клиента в сжатом и обобщенном виде. При этом можно использовать такие вводные фразы, как: «Итак, Вас интересует...», «Самыми важными критериями выбора являются...».

3. ПРИЕМ «ЛОГИЧЕСКОЕ СЛЕДСТВИЕ»

Вы выводите логическое следствие из высказываний клиента. Например, говорите клиенту: «Если исходить из того, что Вы сказали, Вас интересует ...»

4. ПРИЕМ «УТОЧНЕНИЕ»

Вы просите уточнить отдельные положения высказываний клиента. Например, говорите клиенту: «Это очень интересно; не могли бы Вы уточнить...»

*** **Активное слушание предполагает:**

1. Заинтересованное отношение к собеседнику
2. Структурирование информации
3. Получение ответа на вопросы

Сложные ситуации взаимодействия - ...

«3-и шага»

1. Амортизация - «Эндорфиновая инъекция»



2. «Уточнение» - прояснение «картины мира»

3. «Убеждение» - изменение «картины мира»

«ЗАПРЕЩЕННЫЕ» ФРАЗЫ

Но...

Нет...

Не...

- ✓ **Ответ по сути (выгоды!!)**
- ✓ **Технология убеждения Сократа**



шагами.

- Последовательное предъявление доказательств
- Каждый шаг начинается со слов: «Согласны ли Вы с тем, что...»
- Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему.
- Если партнер отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Позвольте, я переформулирую свой вопрос. Согласны ли Вы с тем, что...».
- Так до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами.

- ✓ **Рефрейминг:**
- ✓ **«Бумеранг»**
- ✓ **«Три причины»**
- ✓ **«Новые факты»**
- ✓ **Отзывы и ссылки**
- ✓ **Сравнительный анализ**
- ✓ **«Волшебство»**

Основы долгосрочных отношений

- отношения
- неформальные подходы
- индивидуальное внимание
- совместная деятельность
- общая эрудиция



10 ПРАВИЛ, которые полезно помнить

1. Избегайте траты времени собеседника
2. Относитесь к собеседнику равнозначно, подчеркивайте его значимость, не допускайте дискриминации по критериям внешности, возраста или финансового положения
3. Соблюдайте дистанцию в деловых отношениях
4. Приветствуйте, называйте по имени
5. Концентрируйтесь на собеседнике во время общения с ним
6. Устанавливайте зрительный контакт. Используйте органичную и доброжелательную мимику.
7. Будьте терпеливы и сдержанны в отношениях с медлительными, забывчивыми, ошибающимися, непонятливыми или рассерженными собеседниками
8. Избегайте профессионального жаргона в общении
9. Не обсуждайте партнеров с коллегами (друзьями), за исключением случаев деловой необходимости
10. Не жалуйтесь всем на "трудных" собеседников

НАИБОЛЕЕ ОПАСНЫЕ ОШИБКИ В КОММУНИКАЦИЯХ

- ✓ Вы превращаете коммуникацию в однонаправленное говорение

- ✓ Вы прерываете собеседника на полуслове
- ✓ Вы ничем не показываете, что слушаете собеседника
- ✓ Вы не используете соответствующим образом интонацию
- ✓ Вы проявляете нетерпение, чтобы начать говорить самому
- ✓ Вы начинаете спорить с собеседником
- ✓ Вы не делаете пауз
- ✓ Вы задаете меньше вопросов, чем следует
- ✓ Вы не удерживаете инициативу
- ✓ Вы не распознаете потребности и возможности собеседника
- ✓ Вы не создаете позитивный фон общения
- ✓ Самая большая ошибка: Вы не замечаете своих ошибок