

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Факультет психолого-педагогического и специального образования



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
Р.М. Шамионов
_____ 2021 г.

Рабочая программа адаптационной дисциплины

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Направление подготовки
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Куприянчук Елена Викторовна		
Председатель НМС	Зиновьев Павел Михайлович		
Заведующий кафедрой	Григорьева Марина Владимировна		
Специалист Учебного управления			

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Коммуникативные технологии» является повышение уровня коммуникативной компетентности обучающихся для эффективного включения студентов в инклюзивное образовательное пространство. Необходимость достижения результатов образования на уровне магистратуры связано формированием личностной и профессиональной зрелости, пониманием возможностей практического приложения деловой коммуникации в создании благоприятного психологического климата учебного и производственного коллектива, в купировании конфликтов, в раскрытии внутреннего потенциала каждой личности.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Коммуникативные технологии» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ООП. На ее изучение отводится 72 часа.

Дисциплина «Коммуникативные технологии» является адаптационной дисциплиной, предназначенной для повышения уровня коммуникативных навыков как лиц с ограниченными возможностями здоровья, так и взаимодействующих с ними людей. Освоение дисциплины способствует устранению нарушений коммуникативных умений, формированию благоприятного социально-психологического климата в академической группе, повышению уровня социальной адаптации в учебной и будущей профессиональной деятельности.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	1.1_М.УК-3. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели. 2.1_М.УК-3. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий. 2.2_М.УК-3. Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.	Знать: <ul style="list-style-type: none">– психологическую сущность общения: структуру, средства, уровни;– содержание и особенности организации основных форм делового общения;– особенности организации коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья;– приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний;– способы предупреждения конфликтов, их оптимального разрешения;– правила активного общения и успешной самопрезентации.

<p>УК-6 Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>3.1_М.УК-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий. 3.2_М.УК-3. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.</p> <p>1.1_М.УК-6.1. Находит, обобщает и творчески использует имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития. 1.2_М.УК-6.1. Самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста. 2.1_М.УК-6.1. Планирует профессиональную траекторию с учетом профессиональных особенностей, а также других видов деятельности и требований рынка труда. 3.1_М.УК-6.1. Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ре-</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать взаимодействие с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных и других различий; - организовывать взаимодействие на основе средств, доступных для лиц с ограниченными возможностями здоровья; - презентовать себя в публичном выступлении; - использовать различные способы мотивации при взаимодействии с одноклассниками и коллегами; - использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций; - распознавать типичные манипуляции в общении и способы противодействия им. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и приемами психологического влияния при взаимодействии с учетом социальных, этнических, конфессиональных, культурных и других различий; - приемами управления поведением, как своим, так и окружающих; - различными технологиями командной работы; - приемами конструктивной критики и самокритики; - методами управления конфликтами. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы управления имеющимися человеческими ресурсами, в том числе ограниченными; - приемы управления своим временем - правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; - учитывать особенности общения и взаимодействия в условиях дефицита обратной связи и сенсорной информации партнеров по общению; - выстраивать и реализовать
--	--	--

	сурсов.	вывать траекторию саморазвития. Владеть: - навыками планирования перспективных целей с учетом личностных возможностей и ограничений; - навыками выстраивания траектории саморазвития с учетом собственных ресурсов; - навыками взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.
--	---------	--

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические		СРС	
				Общая труд.	Из них – практич.подг.		
1.	Психологические особенности коммуникации: структура, средства, виды, формы	1	-	2		10	
2	Деловая беседа, как ведущая форма коммуникации	1	-	2		8	Реферат
3	Методы убеждающего воздействия при коммуникативном взаимодействии в условиях инклюзивного образования	1	-	2		12	Психологический тренажер
4	Стратегии и тактики деловых переговоров.	1	-	2		8	Самотестирование
5	Деловые презентации, публичные выступления, резюме	1	-	2		10	Презентация
6	Управление конфликтами в коммуникациях лиц с ОВЗ	1	-	2		12	Самотестирование
	Промежуточная аттестация	1					зачет
	Всего, 1 семестр		0	12	0	60	
	Общая трудоемкость дисциплины		72				

Содержание дисциплины

Раздел 1. Психологические особенности коммуникации: структура, средства, виды, формы

Понятие об общении и коммуникации. Теории коммуникативной деятельности. Вклад в формирование современной коммуникативной теории

философских, социологических, психологических, лингвистических научных школ. Коммуникации в живой и неживой природе. Виды, формы деловой коммуникации, их содержание и структура. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства, их значение и место при ведении контактов. Виды невербалики, используемые в деловой сфере. Жесты, их виды и классификации. Вербальные и экстралингвистические средства коммуникации. Понятие о коммуникативном процессе. Особенности коммуникативного процесса у лиц с ОВЗ. Базовые составляющие психологии общения в условиях инклюзивного образования.

Раздел 2. Деловая беседа, как ведущая форма коммуникации

Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, фиксация договорённости, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Цель-проблема, цель-задание, манипулятивная цель, «истерическая демонстрация проблемы». «Вы- подход» и его особенности в деловых коммуникациях. Значение мотивации и информированности при деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях. Выход из контакта. Подведение итогов, осознание просчетов, накопление опыта после деловой беседы. Барьеры в деловых коммуникациях. Особенности ведения деловой беседы лицами с ОВЗ. Особенности ведения деловой беседы на основе альтернативной коммуникации. Особенности взаимодействия в деловой беседе с лицами с ОВЗ.

Раздел 3. Методы убеждающего воздействия при коммуникативном взаимодействии в условиях инклюзивного образования

Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах её активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции

нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Метафорические виды манипуляторов. Струны, на которых манипуляторы играют. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций. Распространенность манипуляций. Корни манипуляций: слабость, парадокс нетранзитивности, неверие в действенность просьбы, в действенность убеждения, стремление к одностороннему выигрышу, привычка. Гедонистическая и прагматическая манипуляции. Встречная манипуляция. Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Возможности использования техник влияния лицами с ОВЗ. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляциям, особенности при инклюзивном образовании. Алгоритм цивилизованного противостояния влиянию лиц с ОВЗ. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию. Способы энергетической мобилизации. Виды возможного творчества. Способы уклонения в коммуникациях при сенсорной депривации.

Раздел 4. Стратегии и тактики деловых переговоров

Понятие о переговорном процессе. Особенности организации переговоров с участием лиц с ОВЗ. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях инклюзивного образования. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и сенсорной депривации. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лабиринт» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Ассертивная настойчивость и отстаивание своих интересов. Ассертивная просьба об одолжении. Ассертивное противостояние манипуляциям. Ассертивное выражение премирующих жестов. Коммуникативная компетентность в условиях инклюзивного образования. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефрази-

рования. Техника интерпретации. Особенности использования коммуникативных приемов и техник лицами с ОВЗ.

Раздел 5. Деловые презентации, публичные выступления, резюме

Понятие о деловой презентации. Особенности организации публичных выступлений у лиц с ОВЗ. Страх публичного выступления. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикауляция оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов.

Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетика выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию, Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме. Психологические приемы успешной самопрезентации у лиц с ОВЗ.

Раздел 6. Управление конфликтами в коммуникациях лиц с ОВЗ

Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Теории механизмов возникновения конфликтов. Теории поведения личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика. Типы конфликтных личностей. Технологии эффективного общения и рационального поведения личности в конфликте. Внутри личностные конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутри личностных конфликтов. Межличностные конфликты. Сферы проявления межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Конфликт «личность – группа», межгрупповые конфликты в деловой сфере. Особенности конфликтов в инклюзивной группе. Понятие и содержание управления конфликтом. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта. Управление эмоциями при конфликтном взаимодействии. Изучение разрушающих переживаний. Губительное мышление. Изучение иррациональных убеждений. Использование метода РЭТ терапии для изменения эмоциональных состояний. Управление состоянием через изменение поведения. Изменение эмоциональных последствий ситуаций. Готовность разрешить конфликт. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов. Оценка приоритетов. Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Особенности выбора стратегии взаимодействия. Выработка взаимовыгодных предложений. Разработка запасных вариантов. Особенно-

сти переговорного процесса при конфликтном взаимодействии в условиях инклюзивного образования. Алгоритм управления конфликтом. Технологии управления конфликтом у лиц с ОВЗ.

5.Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Одной из основных активных форм обучения по адаптационной дисциплине магистратуры «Коммуникативные технологии» является практическое занятие. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Коммуникативные технологии» составляет 100% аудиторных занятий. На занятиях используются следующие интерактивные методы: социально-психологический тренинг, дискуссия, мозговой штурм, ролевая игра. В процессе изучения дисциплины «Коммуникативные технологии» возможна индивидуальная работа преподавателя с обучающимися, прежде всего, *с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами*. В процессе индивидуальной работы с преподавателем используются индивидуальное консультирование с целью морально-эмоциональной поддержки и стимулирования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Адаптивные технологии, применяемые при изучении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья .

При изучении дисциплины студентами с инвалидностью и студентами с ограниченными возможностями здоровья могут использоваться следующие адаптивные технологии:

Учет ведущего способа восприятия учебного материала. При нарушениях зрения студенту предоставляется возможность использования учебных и раздаточных материалов, напечатанных укрупненным шрифтом, использование опорных конспектов для записи лекций, предоставления учебных материалов в электронном виде для последующего прослушивания, аудио-запись. При нарушениях слуха студенту предоставляется возможность занять удобное место в аудитории, с которого в максимальной степени обеспечивается зрительный контакт с преподавателем во время занятий, использование наглядных опорных схем на лекциях для облегчения понимания материала, преимущественное выполнение учебных заданий в письменной форме (письменный опрос, тестирование, контрольная работа, подготовка рефератов и др.).

Увеличение времени на анализ учебного материала. При необходимости

для подготовки к ответу на практическом (семинарском) занятии, к ответу на зачете, экзамене, выполнению тестовых заданий студентам с инвалидностью и студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается в 1,5 – 2 раза по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала, студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

Студенты-инвалиды и лица с ОВЗ имеют возможность в свободном доступе и в удобное время работать с электронными учебными пособиями, размещенными на официальном сайте <http://library.sgu.ru/> Зональной научной библиотеки СГУ им. Н.Г. Чернышевского, которая объединяет в базе данных учебно-методические материалы – полнотекстовые учебные пособия и хрестоматийные, тестовые и развивающие программы по общегуманитарным, естественнонаучным и специальным дисциплинам.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Самостоятельная работа по дисциплине включает рефлексивно-аналитическую проработку изученного материала, работу с учебной литературой и другими источниками информации, подготовку рефератов, работу с психологическими тренажерами и решение практических психологических задач, эвристическую самостоятельную работу по самопознанию и саморазвитию. Конкретные формы выполнения самостоятельной работы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических возможностей.

Система проверки знаний по дисциплине включает опрос, тестирование, решение практических задач. Форма представления результатов (устно, письменно, с использованием компьютера) устанавливается с учетом индивидуальных психофизических возможностей.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов при необходимости предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

**Примерные темы рефератов по разделу 1
«Психологические особенности коммуникации: структура, средства,
виды, формы» и по разделу 2 «Деловая беседа как ведущая форма
коммуникации»**

1. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории социальной психологии
2. Коммуникация в информационном обществе
3. Вербальные, экстралингвистические и невербальные средства общения.
4. Линейные и нелинейные модели коммуникации
5. Коммуникация лиц с ограниченными возможностями здоровья
6. Деловая беседа как форма коммуникации
7. Понятие о барьерах в коммуникациях (технические, межъязыковые, социальные)
8. Психологические барьеры в коммуникациях, технологии их преодоления
9. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
10. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

**Примерный перечень заданий по разделу 3
«Методы убеждающего воздействия при коммуникативном взаимодействии в условиях инклюзивного образования»**

1. Выполните задания психологического тренажера «САМБО»
2. Выполните задания психологический тренажера для информационного диалога

**Примерный перечень заданий по разделу 4
«Стратегии и тактики деловых переговоров»**

1. Выполните Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»
2. Выполните Тест «Как вести деловые переговоры?»
3. Выполните Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения?»

**Примерный перечень заданий по разделу 5
«Деловые презентации, публичные выступления, резюме»**

1. Выполните практические задания по составлению презентационной речи, посвященной образовательного учреждения (журнала, спортивного клуба, др.), составьте текст презентации нового товара (услуги), составьте резюме для соискателя вакантной должности

**Примерный перечень заданий по разделу 6
«Управление конфликтами в коммуникациях лиц с ОВЗ»**

1. Выполните тест «Самооценка конфликтности»

2. Выполните тест «Стрессочувствительность»
3. Выполните тест «Степень стрессоустойчивости»
4. Выполните упражнение «Влияние фрустрационных барьеров на коммуникативную деятельность»
5. Выполните задания «Практикум по выявлению типа преодолевающего поведения»

Примерное задание для исследовательской работы

Подготовьте аналитический доклад, отражающий особенности управления конфликтами в вашей студенческой группе:

1. Проанализируйте в каком звене взаимодействия происходит наиболее частые конфликтные столкновения: «преподаватель - студенты», «староста - студенты», «студент - студент», «студент – студент с ОВЗ»
2. Вскройте причины конфликтов через анкетный опрос
3. Предложите пути решения хотя бы части конфликтов

Вопросы к зачету

1. Деловая коммуникация: предмет, цели, задачи
2. Понятие об общении и коммуникации
3. Виды и формы деловой коммуникации
4. Средства коммуникации
5. Деловая беседа: структура, особенности организации
6. Средства и приемы убеждающего воздействия
7. Деловые переговоры: особенности проведения
8. Стратегии проведения деловых переговоров
9. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах
10. Основные требования к критическим замечаниям
11. Манипуляции в коммуникации
12. Резюме – письменная презентация
13. Самопрезентация, её формы
14. Организация устной презентации
15. Типология слушателей при устной презентации
16. Психологические феномены, используемые при организации контактов.
17. Манипуляции в коммуникативной сфере и способы противодействия им
18. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
19. Искусство вопроса в контактах.
20. Технологии влияния.
21. Приемы убеждающего воздействия
22. Как расположить к себе собеседника
23. Как нейтрализовать уловки партнеров
24. Как устранять разногласия
25. Понятие о конфликте, структура конфликта

26. Причины конфликтов
27. Виды конфликтов
28. Технологии управления эмоциями в коммуникациях
29. Стратегии поведения в конфликтах
30. Тактики при конфликтном взаимодействии
31. Барьеры общения
32. Технологии активного слушательского поведения
33. «Варварское» влияние и способы противостояния ему
34. Технологии «цивилизованного» влияния
35. Технологии управления конфликтами в коммуникациях.

7. Данные для учета успеваемости в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
се- мес- тр	Лек- ции	Ла- бора- тор- ные заня- тия	Прак- тиче- ские заня- тия	Само- стоя- тельная работа	Автоматизи- рованное тести- рование	Другие виды учебной деятель- ности	Про- межу- точная атте- стация	Итого
1	0	0	12	40	0	18	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

1 семестр

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия от 0 до 12 баллов

Активность, ответы на вопросы, выполнение практических заданий, участие в тренинге, креативный подход в выполнении заданий в течение одного занятия - от 0 до 1 балла. В семестре предусмотрено 12 практических заданий.

Самостоятельная работа – от 0 до 40 баллов

Написание реферата (По разделам 1 - 2) – от 0 до 10 баллов,

Выполнение заданий по разделу 3. Психологические тренажеры – от 0 до 10 баллов

Выполнение заданий по разделу 4. Само тестирование по любой одной методике – от 0 до 5 баллов

Выполнение заданий по разделу 5. Эссе – от 0 до 5 баллов

Выполнение заданий по разделу 6. Само тестирование по любой одной методике – от 0 до 5 баллов

Шкала оценивания реферата

Количество баллов	Критерии оценивания
5	Задание выполнено на высоком уровне. Демонстрируется полное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
4	Задание выполнено. Демонстрируется достаточное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
3	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Требования, предъявляемые к заданию выполнены частично.
2	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
1	Задание выполнено в минимальном объеме. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Работа проста и незакончена и /или это плагиат.
0	Задание не представлено.

Шкала оценивания психологического тренажера

Количество баллов	Критерии оценивания
5	Задание выполнено на высоком уровне. Демонстрируется полное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
4	Задание выполнено. Демонстрируется достаточное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
3	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Требования, предъявляемые к заданию выполнены частично.
2	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
1	Задание выполнено в минимальном объеме. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
0	Задание не представлено.

Шкала оценивания самодиагностики

Количество баллов	Критерии оценивания
5	Тестирование выполнено на высоком уровне. Демонстрируется полное понимание темы. Все требования, предъявляемые к тесту и его обработке выполнены.
4	Тестирование выполнено. Демонстрируется достаточное понимание темы. Все требования, предъявляемые к тесту и его обработке выполнены.
3	Тестирование выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Требования, предъявляемые к тестированию и его обработке выполнены частично.
2	Тестирование выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к тестированию и его обработке не выполнены.
1	Тестирование выполнено в минимальном объеме. Демонстрируется

	частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к тестированию и его обработке не выполнены. Работа незакончена.
0	Самотестирование не представлено.

Шкала оценивания эссе

Количество баллов	Критерии оценивания
5	Задание выполнено на высоком уровне. Демонстрируется полное раскрытие темы эссе. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
4	Задание выполнено. Демонстрируется достаточное раскрытие темы эссе. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
3	Задание выполнено. Демонстрируется частичное раскрытие темы эссе. Требования, предъявляемые к заданию выполнены частично.
2	Задание выполнено. Демонстрируется частичное раскрытие темы эссе. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
1	Задание выполнено в минимальном объеме. Демонстрируется частичное раскрытие темы эссе. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Работа проста и незакончена и /или это плагиат.
0	Задание не представлено.

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено

Другие виды учебной деятельности от 0 до 18 баллов

Подготовка аналитического проекта по проблеме – от 0 до 18 баллов.

Шкала оценивания проекта

Количество баллов	Критерии оценивания
10-18	Задание выполнено на высоком уровне. Демонстрируется полное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
7-9	Задание выполнено. Демонстрируется достаточное понимание темы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
5-6	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Требования, предъявляемые к заданию выполнены частично.
3-4	Задание выполнено. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.
1-2	Задание выполнено в минимальном объеме. Демонстрируется частичное понимание темы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Работа проста и незакончена и /или это плагиат.
0	Задание не представлено.

Промежуточная аттестация (зачет) – от 0 до 30 баллов

Ответ студента оценивается по следующим критериям:

- 21-30 баллов («зачтено») – студент глубоко владеет знаниями по всем разделам дисциплины, определяет и анализирует психологические за-

кономерности в коммуникативном процессе, устанавливает причинно-следственные связи между его различными видами.

- 11-20 баллов («зачтено») – студент знает ключевые понятия и виды коммуникативного процесса.
- 3-10 баллов («зачтено») – студент определяет и имеет представление лишь о некоторых психических закономерностях в коммуникациях.
- 0-2 балла («не зачтено») - знания фрагментарны, основаны на бытовых представлениях. Неудовлетворительный ответ.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 1 семестр по дисциплине составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Коммуникативные технологии» в оценку (зачет):

56 – 100 баллов	«зачтено»
0 - 55 баллов	«не зачтено»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] : учебное пособие / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Москва ; Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2016. - 574 с.
2. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение [Текст] : учебник : в 2 т. / Е. Н. Зарецкая ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - ISBN 978-5-392-19279-3. Т. 1. - Москва : Проспект, 2016. - 664 с.
3. Лашко, С.И. Международные переговоры [Электронный ресурс] : Учебное пособие / С. И. Лашко, И. О. Мартыненко. - 1. - Москва : Издательский Центр РИОР ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-369-01573-5 : Б. ц.
4. Павлова, Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения [Электронный ресурс] : Монография / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - 2. - Москва : Издательский Центр РИОР ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 169 с.
5. Папкова, О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник / О. В. Папкова. - 1. - Москва : Вузовский учебник ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 160 с. - ISBN 978-5-9558-0301-2 : Б. ц.
6. Пашкина, Т. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Т. А. Пашкина ; Саратов. гос. ун-т им. Н. Г. Чернышевского. - Саратов : [б. и.], 2011. - 25 с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. http://dbs.sfedu.ru/www/umr.umr_show?p_per_id=-4001120;
2. цифровой кампус, материалы
3. <http://incampus.ru/campus.aspx?id=10751285#&tab=3>
4. он-лайн работа с демонстрационными пакетами CRM
<http://www.sap.com/cis/index.epx>;
5. www.all-advertising.com/russia
6. www.advertology.ru
7. www.mediaevolution.ru/advertiser/markets
8. www.media-planning.ru/ru/advertising/theory_and_practice

Лицензионное программное обеспечение

ОС Microsoft Windows 7.
ОС Microsoft Windows 8.
Microsoft Office 2007.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарно-гигиеническим нормам, а также отвечающим требованиям техники безопасности и обеспечивающей проведение практических занятий, предусмотренных программой дисциплины.

Минимально необходимый для реализации дисциплины перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- учебные аудитории, оборудованные мультимедийными демонстрационными комплексами;
- компьютерные классы с возможностью выхода в глобальные поисковые системы;
- специально оборудованные помещения и кабинеты в соответствии с организуемыми видами психолого-педагогической и образовательно-воспитательной деятельности.
- видеоматериалы ЗАО «Решение»: Учебное видео: «Невербальные коммуникации», «Конформизм».

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис и профилю «Инновационный сервис».

Автор:

доцент кафедры педагогической психологии и психодиагностики,
канд. социол. наук

Е.В. Куприянчук

Программа одобрена на заседании кафедры педагогической психологии и психодиагностики от 21 мая 2019 года, протокол №6.

Программа актуализирована и одобрена на заседании кафедры педагогической психологии и психодиагностики от 06.04.2021 года, протокол № 4.

Программа актуализирована и одобрена на заседании кафедры педагогической психологии и психодиагностики от 17 ноября 2021 года, протокол №11.