

Министерство просвещения РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Глазовский государственный педагогический институт имени В.Г. Короленко»



Утверждена
на заседании ученого совета института

14 апреля 2023 г. протокол № 11

Ректор

подпись

/ Я.А. Чиговская-Назарова /
инициалы, фамилия

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРАКТИКУМ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень основной профессиональной образовательной программы	Магистратура
Направление подготовки	44.04.01 Педагогическое образование
Направленность (профиль)	"Технологии обучения в цифровой образовательной среде"
Форма обучения	Очная
Семестр(ы)	1

Глазов 2023

1. Цель и задачи изучения дисциплины

1.1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель: обеспечить в ходе освоения дисциплины «Практикум по профессиональной коммуникации» выполнение индикаторов достижения компетенции УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (-ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Задачи: в ходе освоения дисциплины «Практикум по профессиональной коммуникации» обеспечить у обучающихся:

1. Сформировать у обучающихся знания правил профессиональной этики; методов коммуникации для академического и профессионального взаимодействия; современных средств информационно-коммуникационных технологий.

2. Умение создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; представлять результаты академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном(ых) языке(ах); использовать современные средства информационно-коммуникационных технологий для академического и профессионального взаимодействия.

3. Умение применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	УК-4
Формулировка компетенции	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Индикатор достижения компетенции	УК-4.1 Знает: правила профессиональной этики; методы коммуникации для академического и профессионального взаимодействия; современные средства информационно-коммуникационных технологий УК-4.2 Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; представлять результаты академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном(ых) языке(ах); использовать современные средства информационно-коммуникационных технологий для академического и профессионального взаимодействия УК-4.3 Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

1.3. Воспитательная работа

Направление воспитательной работы	Типы задач	Формы работы
Духовно-нравственное воспитание	педагогический	Научно-исследовательское и проектное сотрудничество.

Научно-исследовательская работа	сопровождения	Исследовательская деятельность магистрантов: например, публикация статей, выступление с докладом
---------------------------------	---------------	--

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина "Практикум по профессиональной коммуникации" относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений. Данная дисциплина взаимосвязана со следующими дисциплинами и практиками: Иностранный язык в профессиональной коммуникации, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Учебная практика. Научно-исследовательская работа.

1.5. Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке.

2. Объем дисциплины

Вид учебной работы по семестрам	Всего, зачетных единиц	Академ. часы	Из них в форме практической подготовки
Общая трудоемкость дисциплины	2	72	
СЕМЕСТР 1			
Контактная работа с преподавателем:			
Аудиторные занятия (всего)		24	
Занятия лекционного типа		4	
Лабораторные работы		-	
Занятия семинарского типа		-	
Практические занятия		20	
КСР		-	
Самостоятельная работа обучающихся		48	
Вид промежуточной аттестации: Зачет		0	

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/ п	Разделы и темы дисциплины Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)						
		всего	ауд	лекц	Практ.	лаб	КСР	СРС
Семестр 1								
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в	16	4	2	2	-	-	12

	профессиональной сфере.							
2	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.	12	4		4	-	-	8
3	Невербальный аспект деловых коммуникаций.	12	6		4	-	-	8
4	Взаимодействие партнеров в деловом общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении, их преодоление.	18	10	2	6	-	-	10
5	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	18	10		4	-	-	10
Всего – по семестр(ам)		72	24	4	20			48
Зачет		0						
Итого – по дисциплине		72	24	4	20			48

3.2. Занятия лекционного типа

СЕМЕСТР 1

Лекция 1.

Тема: Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.

Краткая аннотация к лекции.

Понятие общения. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.

Лекция 2.

Тема: Взаимодействие партнеров в деловом общении.

Краткая аннотация к лекции.

Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Учет гендерных особенностей в деловом общении. Женская и мужская картина мира. Женский стиль. Мужской стиль.

3.3. Занятия семинарского типа

Учебным планом не предусмотрены

3.4. Практические занятия

СЕМЕСТР 1

Практическое занятие 1.

Тема: Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

Перечень заданий:

1. Дайте сущностную характеристику коммуникативной личности и критериям её оценки.
2. Рассмотрите межличностный уровень коммуникации как процесс общения.
3. Охарактеризуйте основные элементы структуры общения и дайте характеристику основных механизмов межличностного восприятия и его искажения.

4. Раскройте проблемы внутригрупповой коммуникации, определив само понятие малой группы, её сущностные критерии и внутреннюю структуру взаимодействий.
5. Охарактеризуйте динамические процессы коммуникативных взаимодействий в малых группах.

Практическое задание. Проанализируйте представленные ниже отрывки, определите канал восприятия, систематические ошибки социального восприятия.

1. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л. Н. Толстой «Крейцера соната»).
2. «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то не-обыкновенно привлекательны» (Н. В. Гоголь «Невский проспект»).
3. «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро, и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе - за политического заговорщика; в передней - за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А. С. Пушкин «Египетские ночи»).
4. «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (латинское крылатое выражение).

Практическое занятие 2.

Тема: Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации

Перечень заданий:

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

Упражнение.

Отработка интонации. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

Практическое занятие 3.

Тема: Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации

Перечень заданий:

1. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
2. Как отвечать на некорректные вопросы?

3. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»? Для чего они используются?

Упражнение 1. Группа объединяется в 4 команды. Каждая команда должна подобрать какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. **Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.** Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

Упражнение 2. «Кто этот человек?»

Ведущий загадывает человека, который всем известен. Это может быть кто-то из участников группы или другой человек, известный всем присутствующим, может быть, даже всемирно известный. Нужно задавать открытые вопросы, чтобы понять, кто этот человек.

Практическое занятие 4.

Тема: Невербальный аспект деловых коммуникаций

Перечень заданий:

1. Что такое невербальное общение? Каковы его функции в общении?
2. Почему эффективность общения связывают не только с коммуникативной стороной, но и с невербальной?
3. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать? Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания?
4. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания? В чем особенности направленного, критического слушания? Какова специфика эмпатического слушания? В чем особенность нерелексивного слушания?

Упражнение.

Преподаватель вызывает первого студента и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй - третьему, третий - четвертому, четвертый - пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку». Пятый участник, войдя в аудиторию, должен выполнить инструкцию:

выбрать пять человек;

построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;

последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;

последний член команды, т.е. пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого участника проводится тщательный анализ игры, выделяются те, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

Практическое занятие 5.

Тема: Невербальный аспект деловых коммуникаций

Перечень заданий:

1. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
2. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
3. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?

Упражнение.

Упражнение «Картина»

Первый человек приглашается к столу, где прикреплен лист бумаги. Рядом фломастеры. Ведущий сообщает, какой предмет необходимо изобразить (остальные не слышат задания), далее первый человек рисует **один из** элементов. Приглашается второй человек. Первый объясняет мимикой и жестами, что необходимо изобразить. И т.д., пока картина не будет нарисована.

Практическое занятие 6.

Тема: Взаимодействие партнеров в деловом общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении, их преодоление

Перечень заданий:

1. Коммуникативные барьеры, которые невозможно преодолеть быстро.
2. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
3. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.

Упражнение.

Эвфемизмы - мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» - «он ушел из жизни», «бедный» - «нуждающийся», «старый человек» - «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Практическое занятие 7.

Тема: Взаимодействие партнеров в деловом общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении, их преодоление

Перечень заданий:

1. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
2. Как преодолеть барьеры в общении?

Упражнение 1.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Упражнение 2.

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой - отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прервать отношения с человеком.

Практическое занятие 8.

Тема: Взаимодействие партнеров в деловом общении. Коммуникативные барьеры в деловом общении, их преодоление

Перечень заданий:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?

2. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?
3. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
4. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
5. В чем заключается этика письменных коммуникаций?
6. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
7. Какие сообщения можно отправлять по электронной почте? Как выражаются эмоции в электронной почте?
8. Какие документы относятся к организационно-распорядительной документации?

Упражнение 1.

Определите тип приведенных ниже писем (извещение, подтверждение, напоминание, просьба, ответ, сопроводительное письмо). Ответ обоснуйте.

1. На Ваш запрос сообщаем, что все компоненты автобусных воздушных кондиционеров и транспортных морозильных устройств имеют подтверждение стандарту ISO9001.
2. С сожалением сообщаем, что кадровая ситуация в нашем университете не позволяет положительно откликнуться на Ваше предложение о работе у нас.
3. Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 01-05.326 от 15.03.2014 г. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.03.2014 г. Вы должны завершить разработку проекта до 16.11.2014 г. Просим Вас сообщить состояние работы.
4. Высылаем запрошенные Вами сертификаты качества поставленных ранее кондиционеров. Получение просим подтвердить.

Упражнение 2.

Составьте, соблюдая все правила оформления реквизитов документа:

- а) письмо-извещение с выражением готовности к сотрудничеству в организации выставки-ярмарки;
- б) письмо-извинение (ситуация и повод-на ваше усмотрение).

Упражнение 3.

Составьте деловое письмо и назовите основные правила составления такого письма.

Упражнение 4.

Составьте текст информационного письма, которое вы можете разослать потенциальным участникам бизнес-презентации (тема презентации по выбору студента).

Практическое занятие 9.

Тема: Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Перечень заданий:

1. Виды конфликтов и причины их возникновения.
2. Стадии и структура конфликта.

Упражнение 1.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Упражнение 2.

«Начальник и машинистка». 5-7 участников выходят за дверь и затем по одному входят, и каждый участник вначале играет роль начальника в следующей ситуации: принося

очередную работу для перепечатывания машинистке, ты должен ей сказать, что качество ее работы тебя не удовлетворяет, так как последнее время она стала делать слишком много ошибок и опечаток. Затем каждый участник выполняет роль машинистки в сцене разговора со следующим начальником. Роль машинистки варьируется: она усталая и болезненная; капризная и молодая дама; одинокая и замкнутая женщина; очень интеллигентная пожилая дама; боевая и языкая женщина. Проводится анализ «позиций» взаимодействия, соблюдения рекомендаций поведения в конфликтных ситуациях, исходов общения, будущих результатов работы подчиненной (по оценке ее стремления улучшить результаты работы).

Практическое занятие 10.

Тема: Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Перечень заданий:

1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
2. Разрешение конфликта и управление им. Конструктивная критика.

Упражнение 1. «Плюсы и минусы конфликта»

На конфликт, как, наверное, и на любое явление действительности можно посмотреть с разных точек зрения и найти свои плюсы и минусы. Группа делится на две команды. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать как можно больше позитивных следствий конфликтных ситуаций, второй команде, соответственно, – описать негативные последствия конфликтов. На работу группам дается 15 минут.

Упражнение 2.

Все участники сидят в кругу. Каждый получает от преподавателя замечание по поводу внешности или поведения, которое участник должен озвучить, глядя в глаза соседу справа, задача которого – достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается, и группа переходит к обсуждению.

3.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

3.6. Контроль самостоятельной работы

Учебным планом не предусмотрено

3.7. Самостоятельная работа студентов

1. работа со словарями и справочниками;
2. выполнение индивидуальных заданий (подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, библиографических списков, резюме, глоссариев и т.д.);
3. написание статьи по теме ВКР.

4. Фонд оценочных средств

ФОС включает оценочные средства текущего, промежуточного и итогового контроля (Приложение 1).

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Основная литература

1. Бурняшов, Б. А. Электронная информационно-образовательная среда учреждения высшего образования : монография / Б. А. Бурняшов. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2017. — 216 с. — ISBN 978-5-93926-289-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78383.html> (дата обращения: 20.03.2023).
2. Инновационные технологии как фактор реализации компетентностного подхода в образовании : монография / Н. В. Буренкова, Т. В. Данилова, М. С. Сидорина [и др.]. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 220 с. — ISBN 978-5-4497-0446-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92379.html> (дата обращения: 20.03.2023).
3. Попова, С. А. Цифровая образовательная среда: исходные понятия и концептуальное проектирование : монография / С. А. Попова. — Москва : Институт мировых цивилизаций, 2021. — 252 с. — ISBN 978-5-907445-63-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119091.html> (дата обращения: 08.03.2023).

5.2. Дополнительная литература

1. Иванова, А. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебно-методическое пособие : направление подготовки Педагогическое образование (уровень магистратура) / А. В. Иванова ; Сургутский гос. пед. ун-т. - Сургут : СурГПУ, 2017. - 78 с. - URL: <https://icdlib.nspu.ru/views/icdlib/6354/read.php> (дата обращения: 18.03.2023)
2. Информационные технологии в науке и образовании : лабораторный практикум : учебное пособие для магистратуры / сост. А. А. Темербекова, С. Ю. Кречетова, А. В. Каранин [и др.] ; Горно-Алтайский гос. ун-т. - Горно-Алтайск : ГАГУ, 2013. - 88 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 86-88. - URL: <https://icdlib.nspu.ru/views/icdlib/2715/read.php> (дата обращения: 18.03.2023)
3. Информационные технологии в педагогической деятельности : практикум / составители Ю. А. Пирвердиева. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 111 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92691.html> (дата обращения: 24.03.2023).
4. Панкратова, О. П. Информационные технологии в педагогической деятельности : практикум / О. П. Панкратова, Р. Г. Семеренко, Т. П. Нечаева. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 226 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/63238.html> (дата обращения: 24.03.2023).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

6.1 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.centri-zlatoust.ru/index.php?name=biblioteka&id=8> - История русских словесных наук
2. <http://gramota.ru/> - ГРАМОТА.РУ: справочно-информационный интернет-портал. —
3. <http://slovari.ru/start.aspx?s=0&p=3050> - СЛОВАРИ.РУ. Лингвистика в Интернете: лингвистический портал.

6.2. Перечень необходимых профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Электронная библиотечная система «IPR SMART». Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

Электронная библиотечная система «Юрайт». Режим доступа: <https://urait.ru>

Электронно-библиотечная система «Лань» (раздел «Сетевая электронная библиотека педагогических вузов»). Режим доступа: <https://e.lanbook.com>

Электронно-библиотечная система «Рукопт». Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/search>

Межвузовская электронная библиотека. Режим доступа: <https://icdlib.nspu.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

Национальная электронная детская библиотека. Режим доступа: <https://arch.rgdb.ru/xmlui/>

Национальная электронная библиотека. Режим доступа: <https://rusneb.ru>

Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. Режим доступа: <https://www.prilib.ru>

Polpred.com Обзор СМИ. Режим доступа: <https://polpred.com>

7. Методические указания и учебно-методическое обеспечение для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина реализуется в соответствии с указаниями «Методические рекомендации по организации образовательного процесса при освоении дисциплины», размещенными в ЭИОС института (eios.ggpi.org).

Методические рекомендации для работы с инвалидами и лицами с ОВЗ размещены в ЭИОС института (eios.ggpi.org).

8. Материально-техническая база, программное обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебный корпус 1, аудитория 130.

Полный перечень материально-технической базы и программного обеспечения размещены в ЭИОС института (eios.ggpi.org).

9. Рейтинг-план оценки успеваемости студентов

Дисциплина /семестры	Объем аудиторной работы				Виды текущей аттестационной аудиторной и внеаудиторной работы	Максимальное (норматив) количество баллов	Поощрение	Штрафы	Итоговая форма отчета (мин. балл)
	лек	Сем / пр	лаб	КСР					
Практикум по профессиональной коммуникации / 1 семестр	4	20	-	-	1. Контроль посещаемости лекций 2. Контроль посещаемости практических занятий 3. Работа на практических занятиях <u>Формы контрольных мероприятий</u> 1. контрольная работа 2. тест <u>Компенсационные мероприятия</u> 1. Письменный реферат по темам практических занятий	4 20 30 1*5 1*5 4	+ 1 балл за дополнения; + 3 балла за подготовку дополнительного дидактического материала	Не применяются	Допуск до зачета – 32 балла «автомат» при зачете – 45 баллов
ИТОГО	4	20	-	-		64 баллов (без компенсации)			

Лист регистрации изменений и дополнений к РПД
(фиксируются изменения и дополнения перед началом учебного года,
при необходимости внесения изменений на следующий год –
оформляется новый лист изменений)

№ п.п.	Содержание изменения	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой	Дата, номер протокола заседания совета факультета. Подпись декана факультета
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ПРАКТИКУМ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и послитогового контроля по дисциплине

1.1. Настоящий Фонд оценочных средств(ФОС) по дисциплине «Практикум по профессиональной коммуникации» является неотъемлемым приложением к рабочей программе дисциплины «Практикум по профессиональной коммуникации» (РПД). На данный ФОС распространяются все реквизиты утверждения, представленные в РПД по данной дисциплине.

1.2. Оценивание всех видов контроля(текущего, промежуточного, послитогового) осуществляется по 5-ти балльной шкале.

1.3. Результаты оценивания текущего контроля учитываются в рейтинге.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	УК-4
Формулировка компетенции	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Индикатор достижения компетенции	<p>УК-4.1 Знает: правила профессиональной этики; методы коммуникации для академического и профессионального взаимодействия; современные средства информационно-коммуникационных технологий</p> <p>УК-4.2 Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; представлять результаты академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном(ых) языке(ах); использовать современные средства информационно-коммуникационных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.3 Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>

3. Содержание оценочных средств текущего контроля и критерии их оценивания

3.1 Текущий контроль осуществляется преподавателем дисциплины при проведении занятий в следующих формах: тест, контрольная работа.

3.2 *Формы текущего контроля и критерии их оценивания*

Форма контроля 1 - Типовые тестовые задания

Типовой тест 1.

Проверяемые компетенции и индикаторы достижения компетенций: УК-4: УК-4.1.

Время выполнения заданий: 45 минут

Критерии оценивания:

верные ответы на 100% - 90% вопросов – «отлично»;

верные ответы на 89% - 70% вопросов – «хорошо»;

верные ответы на 69% - 50 % вопросов – «удовлетворительно»;

верные ответы меньше чем на 50% вопросов – «неудовлетворительно».

1. Приписывание поведению других людей причин и мотивов – это

- а) Групповая поляризация
- б) Каузальная атрибуция
- в) Аффилиация
- г) Групповая нормализация

2. Эффект края – это влияние на восприятие личности

- а) Первого и последнего впечатления
- б) Только первого впечатления
- в) Только последнего впечатления
- г) Сведений, полученных от других людей

3. Произнесение комплиментов в адрес собеседника способствует

- а) Разрыву отношений
- б) Неэффективной коммуникации
- в) Достижению аттракции
- г) Равнодушию в отношениях

4. Приписывание другому человеку собственных свойств называется

- а) Оцениванием
- б) Внушением
- в) Проекцией
- г) Идентификацией

5. Постигание эмоционального состояния другого человека – это

- а) Каузальная атрибуция
- б) Интеракция
- в) Вербализация
- г) Эмпатия

6. Чтобы достичь аттракции, необходимо, прежде всего

- а) Быть хорошим оратором
- б) Уметь изложить свою точку зрения
- в) Быть хорошим слушателем
- г) Говорить больше своего собеседника

7. Бессознательное восприятие чужого эмоционального состояния – это

- а) Заражение
- б) Подражание

- в) Симпатия
- г) Убеждение

8. Рефлексией в социальной психологии называют

- а) Перенос собственных недостатков на других людей
- б) Формирование образа другого человека
- в) Перенесение чужих свойств на свою личность
- г) Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению

9. Конкуренция, как социально-психологическое явление, представляет собой

- а) Достижение индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства
- б) Открытое столкновение или войну
- в) Переход от столкновения идей к столкновению личностей
- г) Достижение цели совместными усилиями

10. Конкуренция отличается от конфликта тем, что она

- а) Охватывает все стороны жизни взаимодействующих субъектов
- б) Не признает правил
- в) Предполагает личную вражду
- г) Предполагает наличие определенных правил

11. Внушение осуществляется посредством

- а) Предоставления логических аргументов
- б) Утверждений и повторений
- в) Личного примера
- г) Дедуктивных умозаключений

12. Эскалация конфликта означает, что

- а) В конфликте сталкиваются идеи, а не личности
- б) Конфликт переходит от конструктивного к деструктивному
- в) Конфликт переходит от деструктивного к конструктивному
- г) В конфликт не втягиваются посторонние участники

13. Отвечать на телефонный звонок в организациях и учреждениях принято, начиная с

- а) Слова «Алло»
- б) Слова «Слушаю»
- в) Слова «Да»
- г) Представления себя и организации

14. Если собеседник использует уклончивые ответы на вопросы истремится отвечать вопросом на вопрос, это говорит о том, что он

- а) Искренен
- б) Стеснителен
- в) Стремится солгать, ввести в заблуждение
- г) Очень тщателен и осмотрителен, опасается нечаянно обмануть партнера

15. Если у Вас в разгаре беседа с посетителем, а в это время раздался телефонный звонок и звонит клиент, нужно

- а) Говорить по телефону, пока не будут разрешены все вопросы
- б) Извиниться перед посетителем, предложить позвонившему созвониться позднее, продолжить беседу
- в) Попросить посетителя выйти и позвать его снова, когда разговор будет закончен
- г) На телефонный звонок не реагировать

Ключ к тесту:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Номер правильного ответа	б	а	в	в	г	в	а	г	а	г	б	б	г	в	б

Форма контроля 2–Типовая контрольная работа

Типовая контрольная работа 1.

Проверяемые компетенции и индикаторы достижения компетенций: УК-4: УК-4.1., УК-4.2., УК-4.3.

Время выполнения заданий: 45 минут

Критерии оценивания:

верные ответы на 100% - 90% вопросов – «отлично»;

верные ответы на 89% - 70% вопросов – «хорошо»;

верные ответы на 69% - 50 % вопросов – «удовлетворительно»;

верные ответы меньше чем на 50% вопросов – «неудовлетворительно».

1. Из приведенного перечня характеристик невербального поведения уберите пять лишних.

Поза, жест, мимика, походка, грусть, взгляд, направление движения, длина паузы, частота контакта, движение, интонация, громкость, тембр, пауза, вздох, плач, кашель, рукопожатие, поцелуй, похлопывания, любовь, ориентация, дистанция, обаяние.

2. Из приведенных ниже нравственных императивов деловой риторики исключите лишние:

- «Твое высказывание не должно содержать меньше информации, чем требуется».
- «Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».
- «Старайся, чтобы твое высказывание было истинным. Не говори того, что считаешь ложным».
- «Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований».
- «Не отклоняйся от темы».
- «Выражайся ясно», «Избегай непонятных выражений», «Избегай неоднозначности», «Будь краток», «Избегай ненужного многословия».
- «Обходи острые углы в высказываниях».
- «Не раскрывай все до конца».
- «Больше используй шутки».
- «Лучше промолчать, чем сказать».
- «Пускай «пыль в глаза».

- «Сплетничай».

3. На сколько этапов принято делить ход деловой беседы?

4. Напишите объяснительную о вашей неявке на зачет.

Ответы к контрольной работе:

1. Грусть, плачь, кашель, любовь, обаяние.

2. «Не раскрывай все до конца».

- «Больше используй шутки».

- «Лучше промолчать, чем сказать».

- «Пурай «пыль в глаза».

- «Сплетничай».

3. Этапы деловой беседы:

1. Подготовка к деловой беседе.

2. начало беседы;

3. информирование партнеров;

4. аргументирование выдвигаемых положений;

5. принятие решения;

6. завершение беседы.

7. анализ итогов беседы.

4. **Форма.** Единой установленной законом формы для объяснительной нет. Она может зависеть от ситуации. Но, как правило, ее составляют коротко и сухо, ограничиваясь изложением фактов и обстоятельств.

Структура текста.

1. полное наименование должности руководителя и наименование организации
2. автор объяснительной — полностью написана свою фамилия, имя, отчество и должность в организации.
3. название документа — «объяснительная»
4. изложены обстоятельства нарушения и причины, по которым оно произошло, место и время.
5. описана собственная роль в нарушении: что делал, почему и чем руководствовался.
6. указаны последствия нарушения
7. в конце подпись и указана дата написания.

Стиль изложения – официально-деловой

3.3 Методические указания по проведению процедуры текущего контроля

1. Текущий контроль проводится на протяжении всего семестра.
2. Сбор, обработка и оценивание результатов текущего контроля проводятся преподавателем, ведущим дисциплину.
3. Предъявление результатов оценивания осуществляется в течение недели после проведения контрольного мероприятия.
4. Результаты текущего контроля учитываются в рейтинге по дисциплине.
5. Все материалы, полученные от обучающихся в ходе текущего контроля (контрольная работа, диктант, тест, организация дискуссии, круглого стола, доклад, реферат, отчет по лабораторной работе, отчет по педагогической практике и т.п.), должны храниться в течение текущего семестра на кафедрах.

6. Считать, что положительные результаты текущего контроля свидетельствуют об успешном процессе формирования указанных компетенций и индикаторов достижения компетенций (этапов формирования компетенций).

4. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации и критерии их оценивания

4.1. Промежуточная аттестация проводится в виде: зачета (1 сем.).

4.2. Содержание оценочного средства. Проверяемые компетенции и индикаторы достижения компетенций: УК-4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Примерные вопросы и задания к зачету:

1. Особенности публичной речи. Виды публичных выступлений. Эффективность устной речи.
2. Общие правила работы над устной формой (содержанием) выступления.
3. Риторические фигуры (эпифора, анафора, градация, риторический вопрос и др.).
4. Подготовка к публичному выступлению.
5. Риторические позиции оратора в ходе выступления. Манера выступления.
6. Поддержание внимания в ходе выступления. Завершение выступления.
7. Общие правила аргументации.
8. Общие правила делового общения.
9. Как подготовить и провести совещание.
10. Правила ведения телефонных деловых разговоров.
11. Спор, его цели и стратегии.
12. Типы и особенности участников спора.
13. Принципы и правила ведения спора.
14. Искусство ставить вопросы, делать реплики, замечания.
15. Контрприемы против некорректного ведения спора. Как опровергать обвинение.
16. Конфликтная ситуация, инцидент, конфликт.
17. Конфликтные ситуации делового общения. Как прогнозировать конфликт.
18. Межкультурное общение. Назовите особенности и правила межкультурного общения.

Примерные вопросы и задания к зачету:

1. При формировании межличностных отношений важен принцип:
 - а) формирования познания личности;
 - б) организационной структуры управления;
 - в) психологической самозащиты;
2. Повышению этического уровня организации способствует:
 - а) степень ориентации руководителя организации;
 - б) поведение коллектива;
 - в) оценка уровня этичности.
3. Ольфакторная система присутствует только:
 - а) при невербальном общении;
 - б) при вербальном общении;
 - в) при деловой беседе.
4. Адекватная оценка управленческой ситуации дает руководителю возможность:
 - а) формирования эффективной линии поведения в коллективе;

- б) создания механизма действия руководителя;
- в) контроля трудовой дисциплины.

5. Этика- это...

- а) наука об отношениях;
- б) правила поведения;
- в) составная часть философии.

6. Вопросы делового характера не решаются:

- а) за бокалом шампанского;
- б) за чашкой кофе;
- в) за «шведским столом»;

7. Мягкий метод ведения переговоров - это...

- а) принцип избегания личного контроля;
- б) метод позиционных дискуссий;
- в) «бескомпромиссный метод»

8. Нравственные требования, выработанные в моральном сознании общества –это.....

9. Принадлежность без обозначения статуса относится к.....

10.общение –это.....

11. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- а) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- б) Психотехнические приемы манипулирования
- в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

12. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- а) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- б) Объекты, включенные в деловую ситуацию
- в) Структурные уровни психики манипулятора

13. Невербальными средствами общения являются

- а) Взгляд
- б) Походка
- в) Рукопожатие
- г) Электронная почта

14. Общение - это:

- а) Все ответы верны
- б) Процесс передачи информации
- в) Процесс установления контактов между людьми
- г) Процесс формирования и развития личности

15. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см
- б) 15-50см

- в) 50-120см
- г) Свыше 350см

16. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Познавательного сообщения
- б) Призыва
- в) Приказа
- г) Просьбы

17. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- б) Выслушиванием жалоб клиентов
- в) Дискуссионным обсуждением проблем
- г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

18. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) Дистанция между общающимися
- б) Мимика
- в) Похлопывание по спине
- г) Угол общения партнеров

19. Просодическими средствами невербального общения выступают

- а) Громкость голоса
- б) Дистанция между общающимися
- в) Жесты
- г) Интонация
- д) Плач

20. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».

Доброе утро, страховая компания «Висент».

- а) Отрицательно
- б) Положительно

4.3. Критерии оценивания

Зачет выставляется по результатам рейтинга. Если обучающийся набрал недостаточное количество баллов, то он сдает зачет.

Шкала оценивания для зачета:

Уровни освоения индикаторов достижения компетенций	Основные признаки выделения уровня	Академическая оценка	% освоения (рейтинговая оценка)
--	------------------------------------	----------------------	---------------------------------

Сформирован	Студент показал достаточно прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.	Зачтено	50-100
Не сформирован	При ответе выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.	Не зачтено	менее 50

4.4. Методические указания по проведению процедуры промежуточной аттестации

1. Сроки проведения процедуры оценивания: по расписанию экзаменов (зачета - на последнем занятии по предмету). Если обучающийся по результатам рейтинговой системы не набирает нужное количество баллов или желает повысить оценку, то сдает экзамен/ зачет согласно требованиям.
2. Сбор, обработка и оценивание результатов промежуточной аттестации проводится преподавателем, ведущим дисциплину.
3. Предъявление результатов оценивания осуществляется: по окончании ответа студента и фиксируется в зачетной книжке и экзаменационной ведомости.
4. При наличии письменных ответов обучающихся, полученных в ходе экзаменационной сессии, материалы хранятся в течение месяца после завершения сессии на кафедрах.
5. Порядок выполнения и защиты курсовой работы регламентирован «Положением о курсовой работе ФГБОУ ВО «Глазовский государственный педагогический институт имени В.Г. Короленко»».
6. Считать, что положительные результаты промежуточного контроля свидетельствуют об успешном процессе формирования указанных компетенций и индикаторов достижения компетенций (этапов формирования компетенций).

5. Содержание оценочных средств для проверки сформированности компетенций и индикаторов достижения компетенций (поститоговый контроль) и критерии их оценивания

Задания для проверки компетенции и индикаторов достижения компетенции: УК-4, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Код компетенции	УК-4
Формулировка компетенции	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Индикатор достижения компетенции	УК-4.1 Знает: правила профессиональной этики; методы коммуникации для академического и профессионального взаимодействия; современные средства информационно-коммуникационных технологий УК-4.2 Умеет: создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; представлять результаты академической и профессиональной деятельности, в том числе на иностранном(ых) языке(ах); использовать современные

	<p>средства информационно-коммуникационных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.3 Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>
--	---

Время выполнения заданий: не более 30 минут

1. Какое из перечисленных понятий является предметом изучения культуры речи?

- а) правильность речи
- б) содержательность речи
- в) точность, ясность речи
- г) все является

2. Какая из словоформ не является предлогом?

- а) в продолжение
- б) в течении
- в) ввиду
- г) согласно

3. Какое из следующих местоимений не является отрицательным?

- а) нигде
- б) некто
- в) никого
- г) ничто

4. Использование языковых средств разных стилей характерно для какого стиля?

- а) научного
- б) официально-делового
- в) разговорного
- г) публицистического

5. Какой из перечисленных жанров не принадлежит к официально-деловому стилю?

- а) заявление
- б) справка
- в) приказ
- г) заметка

6. Установите соответствие между фразой и стилем:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) Публицистический стиль | а) Привет, братан. |
| 2) Официально-деловой стиль | б) Доколе нам терпеть этот произвол властей? |
| 3) Разговорный стиль | в) Свет - электромагнитное излучение. |
| 4) Научный стиль | г) Помещение следует опечатать. |

7. Установите соответствие между обращением и ситуацией общения:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1) Станислав Андреевич | а) интимно-личное общение |
| 2) Ваня | б) официальное общение |
| 3) Костян | в) деловое общение |
| 4) Здравствуйте, Михаил. | г) неофициальное |

8. Превратите текст из разговорного в официально-деловой:

Начальство в принципе согласилось с вами работать, если что, даже можем и договориться, что намерены, и что будем сотрудничать. Просто нам мешает то, что вы не хотите нам отсрочку платежа дать и не везете из-за этого металлопрокат.

Ключ к тесту:

Номер вопроса	1	2	3	4	5	6	7
Номер правильного ответа	г	б	б	г	г	1 б 2 г 3а 4 в	1 б 2 а 3 г 4 в

Ключ к практическому заданию:

Наше руководство рассмотрело ваши условия и готово заключить с вами договор о намерениях и, в дальнейшем, договор о сотрудничестве. Единственным препятствием для плодотворного сотрудничества может стать невозможность поставки металлопроката с отсрочкой платежа, которую вы отказываетесь нам предоставить.

Критерии оценивания:

Каждый индикатор достижения компетенции оценивается в 10 баллов:

- Тестовое задание оценивается в 10 баллов (ответ на вопрос теста стоит 0 или 2 балла);
- Задания на соответствие оцениваются в 10 баллов (каждое оценивается 0-5 баллов)
 - 5 баллов – полностью правильно найденные соответствия;
 - 4 балла – три правильных соответствия;
 - 3 балла – два правильных соответствия;
 - 2 балла – одно правильно соответствие;
 - 1 балл – отсутствие правильных соответствий;
 - 0 баллов – не приступал к выполнению задания;
- Каждое практическое задание оценивается в 10 баллов:
 - 10 баллов - студент правильно выполнил предложенные задания на основе изученной теории, методов, приемов, технологий;
 - 8 баллов - студент способен применять полученные теоретические знания в практической деятельности, решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов, при выполнении заданий допускает незначительные ошибки;
 - 6 баллов - при выполнении задания допущены грубые ошибки;
 - 0 баллов - студент не выполнил задание.

Оценка зависит от процента выполнения всех заданий.

Шкала оценивания сформированности компетенции (ий) и индикатора (ов) достижения компетенции (ий)

Уровни освоения индикатора (ов) достижений компетенций	Основные признаки выделения уровня	Академическая оценка	% выполнения всех заданий
Повышенный (высокий)	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или	Отлично	90-100

	прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий.		
Базовый	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	Хорошо	70-89
Удовлетворительный	Изложение в пределах задач курса теоретического и практического контролируемого материала	Удовлетворительно	50-69
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	Неудовлетворительно	менее 50

Считать, что положительные результаты поститогового контроля свидетельствуют об успешном процессе формирования компетенции (ий) и индикатора (ов) достижения компетенции (ий) (этапа формирования компетенции). Если обучающийся получил оценку «неудовлетворительно», то считать компетенцию не сформированной на данном этапе. При получении оценок «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично» считать, что проверяемая компетенция сформирована на достаточном уровне.

Методические указания для проверки остаточных знаний

1. Сроки проведения процедуры оценивания: по графику деканата.
2. Сбор, обработка и оценивание результатов поститогового контроля проводится преподавателем по распоряжению деканата.
3. Предъявление результатов оценивания осуществляется в течение недели после проведения контрольного мероприятия, оформляется в виде отчета и хранится в деканате в течение всего срока обучения обучающегося.