

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

---

**Брянский филиал РАНХиГС**

Кафедра государственного, муниципального управления  
и управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры государственного,  
муниципального управления и управления  
персоналом  
Протокол № 12  
от «05» сентября 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.11.1 Тренинг делового общения**

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**ТДО**

*краткое наименование дисциплины (при наличии)*

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

*(код и наименование направления подготовки)*

**«Государственная и муниципальная служба»**

*(направленность(профиль))*

**бакалавр**

*( квалификация)*

**очная**

*(формы обучения)*

Год набора - 2019

Брянск, 2018г.

**Авторы–составители:**

Кандидат психологических наук, доцент кафедры государственного, муниципального  
управления и управления персоналом Ковшуро О.Д

Заведующая кафедрой государственного, муниципального управления и управления  
персоналом, кандидат политических наук, доцент Болховитина Т.С.

## **Содержание**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	20
6.1. Основная литература	20
6.2. Дополнительная литература	20
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	20
6.4. Нормативные правовые документы	19
6.5. Интернет-ресурсы	20
6.6. Иные источники	20
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	21

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.11.1 «Тренинг делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Наименование этапа освоения компетенции</b>
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.3	Владение навыками деятельности в информационно-коммуникационном пространстве, поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы, владение технологиями делового общения.
ПК-2	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-2.2	Умение проводить аудит человеческих ресурсов

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

<b>ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
	ОПК-4.3	<p><b>на уровне знаний:</b> - технологий делового общения;</p> <p><b>на уровне умений:</b> - применения технологий делового общения в служебной деятельности;</p> <p><b>на уровне навыков:</b> - применения технологий делового общения в служебной деятельности.</p>

	ПК-2.2	<b>на уровне знание:</b> - технологий проведения аудита человеческих ресурсов; - содержания, форм и методов проведения диагностики состояния организационных структур;
		<b>на уровне умений:</b> - организации групповой работы с использованием знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; - использования в трудовой деятельности аудита человеческих ресурсов;
		<b>на уровне навыков:</b> - работы в группе с использованием знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды; - проведения аудита человеческих ресурсов; - диагностики организационной культуры.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, всего - 72 часа или 54 астрономических часа. Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

Вид работы	Количество академических часов	Количество астрономических часов
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>36</b>	<b>27</b>
Лекции	4	3
Практические занятия	32	24
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>36</b>	<b>27</b>

## Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.11.1 «Тренинг делового общения» изучается в 4 семестре на 2 курсе по очной форме обучения в соответствии с учебным планом. Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет (при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация промежуточной аттестации осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала).

## 3. Содержание и структура дисциплины

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины , час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	<b>Цели и специфика делового общения</b>	14	2		6		6	И, Ди, В, У, Р, О.с.
Тема 2	<b>Контакт в общении – установление, поддержание, прекращение</b>	14	2		6		6	И, Ди, В, У, М, Г.о., В/Ф, Р, О.с.
Тема 3	<b>Психологические техники влияния в деловом общении</b>	12			6		6	И, Ди, У, М, Г.о., В/Ф, Р, О.с.
Тема 4	<b>Коммуникативные сигналы и фокусы управления вниманием</b>	12			6		6	И, Ди, В, У, М, Г.о., В/Ф, Р, О.с.
Тема 5	<b>Развитие коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии</b>	10			4		6	И, Ди, В, У, Г.о., Р, О.с., Э.
Тема 6	<b>Коммуникативная компетентность и психологическая обратная связь</b>	10			4		6	И, Ди, В, У, Р, О.с.
<b>Промежуточная аттестация</b>								Зачет
<b>Всего</b>		72/54	4/3		32/24		36/27	

*Примечание: групповое интервью (И), дискуссия (Ди), выступление участника (В), ситуационное моделирование (М), выполнение упражнений (У), групповая оценка (Г.о), рефлексивный анализ (Р), видео/фото-объективация (В/Ф), личностная обратная связь (О.с.), эссе (Э).*

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Цели и специфика делового общения

Императивное, манипулятивное и партнёрское общение: специфика межличностного восприятия и отношений коммуникаторов. Социальная, информационная, экспрессивная, побудительная цели делового общения. Роли и позиции участников. Типичные ситуации делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Интервью, пресс-конференции, презентация (публичное выступление). Общение в ситуации конфликта.

## **Тема 2. Контакт в общении – установление, поддержание, прекращение**

Задачи и приёмы установления контакта. Информирование о фазах контакта, техниках его установления и поддержания. Отработка приёмов настройки на собеседника и самопрезентации в упражнениях.

Субъективные подходы к ориентации в проблеме. Психологические условия и факторы совместного принятия решений. Анализ установок и умений участников в выборе адекватных стилей – императив, манипулирование, партнёрство.

## **Тема 3. Психологические техники влияния в деловом общении**

Информирование об особенностях убеждающего и внушающего воздействие.

Самопрезентация и ориентация на личность другого. Восприятие другого. Базовые этапы и техники ведения беседы. Убеждающее воздействие. Внушающее воздействие. Вербализация. Экспрессивность. Эрудированность. Речевое доказывание-опровержение. Приёмы аргументации, отбор доводов, роль слушания, использование контраргументов. Уровни и техники слушания. Выражение чувств. Психологическая обратная связь: предоставление и получение.

## **Тема 4. Коммуникативные сигналы и фокусы управления вниманием**

Информирование о коммуникативных сигналах, вербальных и невербальных характеристиках восприятия. Фокусы внимания в деловом общении. Управление вниманием: приём и передача информации по фокусам «Я»-«Партнёр»-«Дело». Эмоциональные и смысловые психологические барьеры и их преодоление.

Осознание типичных, защитных и компетентных проявлений коммуникативности. Речевая культура и выразительность. Стили и приёмы эффективных выступлений.

## **Тема 5. Развитие коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии**

Информирование о коммуникационных ошибках, риске, проблемных паттернах делового общения. Общение с «трудными» собеседниками. Потребность в общении и диагностика мотивационных проблем коммуникаторов. Деловой конфликт: профилактика, психотехника разрешения, переговорные действия. Взаимовосприятие сторон. Конструктивная кофронтация. Обсуждение интересов. Роль слушания в достижении согласия. Принятие негативных последствий. Регуляция эмоциональной напряжённости. Управляемая дискуссия (совещание). Действия ведущего.

## **Тема 6. Коммуникативная компетентность и психологическая обратная связь**

Коммуникативная компетентность: инициативность, эрудированность, уверенность в себе, эмпатичность, культура вербализации, культура слушания, рефлексивность, стрессоустойчивость, экспрессивность, регуляция эмоциональной напряжённости. Самоактуализация личности и психологическая обратная связь.

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

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ. 11.1 «Тренинг делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: фронтальный опрос;
- при проведении занятий практического типа: групповое и индивидуальное интервью, психогимнастические упражнения, рефлексивный анализ;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: эссе;
- при реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий организация текущего контроля осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в устной форме в виде собеседования. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине осуществляется в рамках завершения изучения дисциплины и позволяет определить качество усвоения изученного материала. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра в период семестровой экзаменационной сессии и завершает изучение дисциплины.

Промежуточная аттестация предусмотрена учебным планом в форме зачёта. При реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий промежуточная аттестация осуществляется посредством информационно-образовательной среды Филиала.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

**Типовые оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

##### **Тема 1. Цели и специфика делового общения**



Информирование о специфике активного социально-психологического обучения. Проведение группового интервью, конкретизация ожиданий и установок участников группы тренинга. Выработка правил работы группы в тренинге. Анализ результатов занятия: обмен впечатлениями, обсуждение личного опыта, рефлексия происшедшего.

**Тема 2. Контакт в общении – установление, поддержание, прекращение**  
Моделирование ситуаций установления контакта, передачи информации и ориентации в проблеме, аргументации/контраргументации, принятия решения. Разработка целей группы и группового контракта на тренинг. Фото и видеосъёмка. Видеообъективация материалов ситуационного моделирования. Анализ результатов занятия.

### **Тема 3. Психологические техники влияния в деловом общении**

Отработка психологических приёмов убеждающего и внушающего воздействия. Осознание и освоение техники психологической обратной связи. Выполнение упражнений в парах и тройках. Фото и видеосъёмка. Видеообъективация материалов игрового моделирования.

Просмотр и обсуждение учебных видеофильмов об умении убеждать, правилах активного слушания (по выбору группы).

Анализ результатов занятия: обмен впечатлениями, обсуждение личного опыта, рефлексия происшедшего.

**Тема 4. Коммуникативные сигналы и фокусы управления вниманием**  
Отработка психологических приёмов управления вниманием во взаимодействии с партнёрами и оппонентами. Подготовка и проведение серии публичных выступлений. Фото и видеосъёмка. Видеообъективация материалов игрового моделирования. Анализ результатов занятия: обмен впечатлениями, обсуждение личного опыта, рефлексия происшедшего.

**Тема 5. Развитие коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии**  
Моделирование поведения участников в проблемно-конфликтных ситуациях делового общения. Групповая самодиагностика типичных и особенных конфликтогенов и синтонов. Видеообъективация материалов игрового моделирования. Анализ результатов занятия: обмен впечатлениями, обсуждение личного опыта, рефлексия происшедшего.

**Тема 6. Коммуникативная компетентность и психологическая обратная связь**  
Просмотр и обсуждение учебного видеофильма об обратной связи в деловом общении.

Серия упражнений с интенсифицированной обратной связью по результатам тренинга. Самооценка и групповая психологическая оценка характеристик коммуникативной компетентности участниками.

Зачётное собеседование. Целедостижение в группе: взаимоинформирование. Решение группы о конфиденциальных материалах. Итоговая рефлексия и обмен впечатлениями.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### 4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.3	Владение навыками деятельности в информационно-коммуникационном пространстве, поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы, владение технологиями делового общения.
ПК-2	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-2.2	Умение проводить аудит человеческих ресурсов

#### Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

<b>Этап освоения компетенции</b>	<b>Показатель оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
ОПК-4.3 Владение навыками деятельности в информационно-коммуникационном пространстве, поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы, владение технологиями делового общения.	Демонстрирует навыки деятельности в информационно-коммуникационном пространстве. Умеет поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы. Демонстрирует знания технологий делового общения. Использует технологии делового общения в служебной деятельности.	Владеет навыками деятельности в информационно-коммуникационном пространстве. Владеет навыками поддерживать электронные коммуникации в системе государственной службы. Знает технологии делового общения. Владеет навыками использования технологий делового общения в своей служебной деятельности.
ПК-2.2 Умение проводить аудит человеческих ресурсов	Демонстрирует знания технологий проведения аудита человеческих ресурсов. Владеет навыками проведения аудита человеческих ресурсов.	Умеет осуществлять аудит человеческих ресурсов.

#### **4.3.2 Типовые оценочные средства**

Итоговый контроль осуществляется в форме зачётного собеседования с выступлениями по материалам эссе и подачей-приёмом психологической обратной связи участниками. Эссе сдаётся тренеру как индивидуальная зачётная работа студента-участника данного тренинга.

#### **Вопросы к зачету по дисциплине «ТДО»:**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такисические средства общения.
11. Проксимические средства общения.

12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Техника и тактика аргументирования.
20. Психологические приемы убеждения в споре.
21. Вопросы в споре и виды ответов.

### Шкала оценивания устного ответа

Требования к знаниям	Оценка
Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, логично и аргументировано его излагает его на зачете, умеет актуализировать теоретические знания, для выполнения практического задания, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий. Учебные достижения в семестровый период демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.	40-100 баллов
Студент, не может выполнить практическое задание и ответить на теоретический вопрос. Учебные достижения в семестровый период демонстрировали низкий уровень овладения программным материалом по минимальной планке.	0-39 баллов

По окончании изучения дисциплины баллы, набранные обучающимся по итогам текущего контроля, суммируются с баллами, полученными на промежуточной аттестации (зачет) и формируют итоговую оценку по дисциплине. Весомость текущего контроля составляет 70%, промежуточной аттестации - 30%. Итоговая оценка по дисциплине (максимум - 100 баллов) =  $0,3 * (\text{баллы, полученные на промежуточной аттестации}) + 0,7 * (\text{баллы, полученные по итогам текущего контроля})$ .

Регулярно занимающиеся обучающиеся, набравшие при текущем контроле 60 баллов и более, могут автоматически получить оценку «зачтено» без участия в промежуточной аттестации.

Баллы текущего контроля набираются студентов в течение учебного семестра за следующие виды работ:

**Таблица Система текущего контроля по дисциплине «ТДО»**

№п/п	Форма работы студента	Кол-во баллов	График сдачи работы
1.	Ежедневное посещение тренинга	1 балл	в теч. семестра
2.	Конструктивное участие в дискуссии	5 баллов	в теч. семестра
3.	Написание эссе	20 баллов	в теч. семестра
4.	Выполнение упражнений	5 баллов	в теч. семестра

**Схема расчёта оценки по дисциплине (пример)**

Вид аттестации	Удельный вес оценки	Баллы, полученные обучающимся	Баллы с учетом удельного веса	Всего баллов	Семестровая оценка
Текущий контроль	70%	80	$80 \times 70\% = 56$	<b>56+21=76</b>	<b>76 баллов «зачтено»</b>
Промежуточная	30%	70	$70 \times 30\% = 21$		

<b>аттестация</b>					
-------------------	--	--	--	--	--

В зачетную ведомость и зачетную книжку выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Перевод баллов в шкалу оценивания, выставляемой в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося отметки:

0-39 баллов	не зачтено
40-100 баллов	зачтено

#### 4.4. Методические материалы

Промежуточная аттестация проводится по каждой составляющей образовательной программы в соответствии с действующим локальным нормативным актом РАНХиГС, регламентирующим проведение промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по конкретной составляющей образовательной программы проводится в том семестре (семестрах), в котором (-ых) осваивается данная составляющая образовательной программы и (или) завершается ее освоение.

Промежуточная аттестация проводится посредством аттестационных испытаний в форме экзамена или зачета (в том числе дифференцированного зачета). Конкретная форма промежуточной аттестации определяется учебным планом.

Экзамены и зачеты проводятся, как правило, в устной или письменной форме, которая устанавливается в рабочей программе дисциплины. Независимо от формы проведения аттестационного испытания обучающимся должны быть обеспечены объективность оценки и единообразие требований.

Результаты промежуточной аттестации оцениваются:

при проведении экзамена – по традиционной балльной системе оценивания («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»);

при проведении зачета – по бинарной системе оценивания («зачтено», «не зачтено»), или традиционной балльной системе оценивания.

Порядок перевода количества баллов, набранных в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, в традиционную балльную или бинарную систему оценивания определяется рабочей программой дисциплины.

Успешным является прохождение экзамена или зачета с оценкой «зачтено» или «удовлетворительно» и выше. По образовательным программам высшего образования количество аттестационных испытаний промежуточной аттестации в учебном году определяется учебным планом.

Аттестационное испытание проводится преподавателем (далее – экзаменатор) или экзаменационной комиссией (при проведении второй повторной промежуточной аттестации по данной дисциплине, а также при передаче успешно сданного аттестационного испытания в целях повышения положительной оценки).

Оформление результата прохождения аттестационного испытания осуществляется посредством его фиксации в экзаменационной или зачетной ведомости или направлении на сдачу зачета или экзамена, а также в зачетной книжке обучающегося. Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» фиксируются только в ведомости. Неявка на экзамен или зачет фиксируется в ведомости отметкой «не явился».

В случае проведения экзамена или зачета экзаменационной комиссией результат сдачи экзамена или зачета оформляется также протоколом заседания экзаменационной комиссии.

При прохождении аттестационного испытания обучающиеся должны иметь при себе зачетные книжки, которые они перед его началом предъявляют экзаменатору или председателю экзаменационной комиссии.

При проведении аттестационного испытания обучающийся может использовать базы данных, программные продукты и иные материалы, разрешенные к использованию рабочей программой дисциплины.

При проведении аттестационного испытания не допускается наличие у обучающегося посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестационного испытания, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (подготовки к ответу на вопрос) обучающимся. Обучающиеся, нарушившие правила проведения аттестационного испытания, могут быть представлены к применению мер дисциплинарного взыскания.

Время подготовки ответа при сдаче аттестационного испытания в устной форме составляет не менее 30 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). При подготовке обучающийся может вести записи в листе устного ответа.

При сдаче аттестационного испытания в устной форме вопросы и задания, подлежащие изложению и выполнению обучающимся, определяются в билете (при проведении аттестационного испытания по билетам) или экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

При сдаче аттестационного испытания в устной форме по билетам обучающийся, испытывающий затруднения при подготовке к ответу по выбранному билету, имеет право выбора второго билета с соответствующим продлением времени на подготовку к ответу. При этом оценка снижается на один балл по традиционной балльной системе оценивания. Выбор третьего билета не допускается.

В случае проведения аттестационного испытания в устной форме экзаменатору или членам экзаменационной комиссии предоставляется право задавать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины по вопросам, указанным в билете или определенным для изложения обучающимся экзаменатором (председателем экзаменационной комиссии).

В исключительных случаях и при согласии экзаменатора (председателя экзаменационной комиссии) директор филиала может разрешить обучающемуся по его мотивированному заявлению досрочное прохождение аттестационного испытания в течение соответствующего семестра. Досрочное прохождение аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики). Результаты сдачи впоследствии вносятся в зачетную или экзаменационную ведомость.

Обучающийся имеет право на пересдачу успешно сданных аттестационных испытаний с целью повышения положительной оценки не более чем по трем составляющим образовательной программы за весь период обучения (однократно по каждой составляющей образовательной программы). Пересдача аттестационного испытания осуществляется при условии отсутствия академической задолженности без освобождения обучающегося от текущих учебных занятий (в том числе практики).

Не допускается взимание платы с обучающихся за прохождение (в том числе повторное, досрочное) промежуточной аттестации.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по дисциплине (дисциплинам) за исключением факультативных, или непрохождение промежуточной аттестации без уважительной причины признаются академической задолженностью.

Обучающимся, не прошедшим промежуточную аттестацию в установленные сроки по уважительной причине, подтвержденной документально, а также имеющим академическую задолженность, филиалом определяется иной срок (сроки) прохождения аттестационного испытания.

Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующей дисциплине не более двух раз.

Если обучающийся не ликвидировал академическую задолженность при прохождении повторной промежуточной аттестации в первый раз (первая повторная промежуточная аттестация), ему предоставляется возможность пройти повторную промежуточную аттестацию во второй раз (вторая повторная промежуточная аттестация) с проведением указанной аттестации экзаменационной комиссией.

Повторная промежуточная аттестация проводится не позднее истечения периода времени, составляющего один год после образования академической задолженности. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам.

Обучающиеся, не ликвидировавшие в установленные сроки академическую задолженность, отчисляются из РАНХиГС как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа студентов является составной частью образовательных программ высшего образования. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками самостоятельной деятельности в решении профессиональных задач, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению учебных и профессиональных задач.

Задачами самостоятельной работы студентов являются: освоение содержания основных положений учебного курса в процессе подготовки к семинарским, практическим и лабораторным занятиям, выполнения практических заданий; умение использовать материал, освоенный в ходе самостоятельной работы, при подготовке рефератов, курсовых работ, выпускной квалификационной работы, а также для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации; формирование у студента самостоятельного мышления и стремления к саморазвитию. Основными формами организации самостоятельной работы являются: аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа, объемом часов в соответствии с учебным планом по данной дисциплине.

Тренинг – активная форма социально-психологического обучения, предполагающая интенсивную работу в группах и значительные психоэмоциональные нагрузки участников группового взаимодействия. Данный вид инновационного обучения используется для тренировки психологических возможностей улучшения общения для профессионалов социомической группы т.е., там, где профессиональное общение служит базовым средством решения проблем и достижения социально-профессиональных целей.

Подготовка бакалавров по направлению «управление персоналом», включающая организационно-управленческий, информационно-аналитический, социально-психологический и проектный виды деятельности, требует внимания к осознанию и развитию субъектами обучения функциональных резервов своей психики, учитывая вероятность осуществления их профессиональной деятельности в особых условиях стресса, психологического давления, повышенной конфликтности, индивидуального и социального риска для здоровья.

Тренинг проводится в последовательном шестидневном интенсивном режиме, методом погружения в рефлексивную среду интеллектуального стимулирования, вдохновляющей мотивации, эмоционального реагирования и активного взаимовлияния, расширяющих и оптимизирующих функциональные психические ресурсы и личностные коммуникативные свойства обучающихся. Подобная работа требует конфиденциальности общения, создания и поддержания атмосферы психологической безопасности.



Повышенная психическая нагрузка предполагает концентрацию на содержании тренинга и переосмыслении личного опыта общения участников. Поэтому занятия по другим дисциплинам одновременно с прохождением тренинга исключаются, как создающие непродуктивную избыточную интеллектуальную нагрузку для группы бакалавров, проходящих тренинговую подготовку. Кроме того, в дни тренинга участникам рекомендуется увеличить продолжительность сна минимум на один час от привычной.

Учитывая отсутствие процедур психодиагностики и профессионального психологического отбора при поступлении в ВУЗ, для организации и проведения социально-психологического тренинга существенным аспектом его успешности является внимание как к мотивации участия в тренинге, так и к отсутствию/наличию психологических и иных противопоказаний. Психологическими противопоказаниями для участия в тренинге являются: длительное психо-эмоциональное неблагополучие, изменённые состояния сознания и симптомы нарушений психической саморегуляции, ненормативное поведение, повышенная конфликтность, агрессивность, выявление стойких личностных отклонений, расстройств психики и здоровья. Указанные признаки требуют усиления психокоррекционной и психотерапевтической составляющей психологического воздействия в тренинге, что не соответствует учебно-тренировочному, формирующему и развивающему формату тренинга делового общения. Поэтому в интересах целостной работы группы по программе тренер обязан профессионально осуществлять ситуационную психодиагностику, при необходимости консультировать участников группы, оказывая им психологическую помощь и поддержку, а также выявлять и купировать случаи психического неблагополучия участников в интересах нетравматичного проведения тренинга как для группы, так и для отдельных студентов. В индивидуальном случае отстранения тренером студента от участия в тренинге выпускающая кафедра призвана рассмотреть вопрос замены курса другим предметом, способствующим развитию указанных в программе тренинга делового общения компетенций, но традиционным по форме освоения и соответствующим привычным для личности психическим нагрузкам.

Индивидуализированное внимание участникам тренер проявляет наблюдая и воспринимая их активность в контексте группового влияния и взаимовлияния в общении, поэтому оценка успешности психической тренировки в плане делового общения фактически осуществляется группой, одним из участников которой является её руководитель-тренер, обеспечивающий как объективированную, так и субъективную психологическую обратную связь друг другу в тренинговой работе. Пропуск занятий тренинга делает участника выключенным из непрерывного процесса групповой динамики и недостигающим совместных целей социально-психологического тренинга. Группе, в условиях жестких временных ограничений и необходимости работать по содержанию программы и целевому контракту требуется экстренная переориентация на восстановление межличностных отношений эмоционального принятия, атмосферы близости и доверия, существенных для реализации личных и групповых целей, при отвлечении значительного внимания и времени от содержательных задач работы. Поэтому тренер вправе отстранить участника от работы в данной группе, как утратившего право на участие в процессе, развивавшемся в его отсутствие. Студент предупреждается о необходимости проходить тренинг в непрерывном режиме с другой группой (при условии наличия места).

Индивидуальный психологический тренинг для обучающихся невозможен, т.к не соответствует формату социально-психологического взаимодействия в коллективе, целям и задачам тренинга, не позволяет формировать заданные программой компетенции. Соответственно отработка курса для лиц не имеющих противопоказаний для участия в тренинге проводится по мере формирования последующих групп. Индивидуальные задания и отработка компетенций и компетентностей, как критериальных образовательных

результатов тренинга делового общения вне социально-психологического контекста группового общения в тренинге невозможны.

На занятиях тренинга обучающиеся должны вести записи по ходу информирования группы тренером, давать личные комментарии по обсуждаемым вопросам, готовить презентационные материалы, необходимые для решения соответствующих тренинговых задач, делиться опытом личной разработки ключевых понятий и идей тренинга, участвовать в интеграции личного и группового опыта в ходе обмена впечатлениями и групповой рефлексии происшедшего в течение дня, демонстрировать готовность и способность в установлении отношений психологической безопасности и взаимного доверия в группе, проявлять инициативу в преодолении возможных затруднений и обращаться за помощью к группе и тренеру. Текущий контроль проводится в форме группового интервьюирования, свободной и управляемой дискуссии, оценки выступлений участников, их проявлений в ситуационном видеомоделировании, наблюдения за успешностью выполнения тренинговых упражнений и заданий тренера, анализа активности студентов в групповой оценке идей и событий тренинга, обеспечении психологической обратной связи и рефлексивных «вкладов» участников. По итогам взаимодействия в группе тренинга каждый участник готовит итоговое зачётное эссе и выступление в группе.

### **Методические рекомендации по подготовке и участию в дискуссии**

Часть практических занятий проводится в форме дискуссии – обсуждения сложной проблемы, по которой нет единого мнения среди специалистов, ученых и практических работников.

Цели дискуссии:

1. Поиск новых знаний, расширение и углубление имеющихся знаний за счет обмена информацией между студентами и преподавателями.
2. Развитие навыков коллегиального принятия управленческих решений.
3. Развитие методического мышления, формирование умения публично выступать, отстаивать свою точку зрения.

В вводной части дискуссии преподаватель мотивирует тему, ее проблемность, значимость, необходимость обсуждения и принятия коллегиального решения, сообщает порядок проведения дискуссии, проверяет готовность студентов к занятию.

В основной части дискуссионного занятия выступают студенты либо от своего имени (совещательная дискуссия), либо от группы (панельная дискуссия). После каждого выступления преподаватель или студенты дополняют выступающего сообщением новых сведений.

В заключительной части дискуссии преподаватель дает краткую формулировку выводов (решений) по существу обсуждаемой проблемы с учетом выступлений студентов, мнений специалистов в этой области знаний и обосновывает предпочтительность той или иной точки зрения.

Преподаватель дает оценку заслушанным выступлениям, степени творческой активности и самостоятельности студентов, сообщает проставленные в журнал учебных занятий оценки успеваемости и отвечает на вопросы студентов.

Основу подготовки студентов к любому практическому занятию составляет систематическое, вдумчивое изучение учебной и научной литературы. Особое значение следует обращать на новые термины. Поэтому при подготовке к занятиям следует активно пользоваться справочной литературой, различного рода словарями.

Рекомендуется иметь специальную тетрадь для практических занятий. В неё следует заносить планы ответов на поставленные вопросы, заметки студента в ходе занятия, дополнительные пояснения преподавателя, а также возникающие и требующие дополнительной консультации вопросы.

## **Методические рекомендации по написанию эссе**

Требования к оформлению эссе:

1. Необходимо использовать полужирный шрифт при выделении названия эссе.
2. Справа, под названием, указывается фамилия автора, группа.
3. В конце эссе, справа, под текстом указывается место и дата написания
4. Текст обязательно выравнивается по ширине.
5. Цвет шрифта - черный. Размер шрифта (кегель) - 12. Тип шрифта -Times New Roman. Шрифт печати должен быть прямым, четким, одинаковым по всему объему текста.
6. Междустрочный интервал – 1
7. Размер абзацного отступа - 1,25 см. Между абзацами интервал не делается.
8. Страница с текстом должна иметь левое поле 30 мм, правое — 15 мм, верхнее и нижнее 20 мм
9. Объем эссе – 1 лист (2 страницы).  
Печать – двусторонняя.

## **Методические рекомендации по выполнению упражнений**

Общие рекомендации для выполнения упражнений:

1. Каждый студент после выполнения упражнения должен представить отчет о проделанной работе с выводом о работе.
2. Отчет о проделанной работе следует делать в рабочей тетради.
3. В случае невыполнения практической работы (части) работа может быть выполнена во внеурочное время по согласованию с преподавателем.
4. Баллы за каждое выполненное упражнение студент получает с учетом срока и качества выполненного.

При выставлении баллов за каждое выполненное упражнение учитывается:

- упражнение выполнено правильно и в полном объеме;
- студент может пояснить выполнение любого упражнения;
- упражнение выполнено в соответствии с требованиями.

Тематика психологии делового общения в целом шире, чем тематическое содержание данной программы тренинга, поэтому тренер вправе ориентируясь на потребности участников обеспечивать моделирование и рассмотрение актуальных проблем, интересов и переживаний участников конкретной группы, определяя содержание тренинга как более близкое ценностным и целевым ориентациям конкретных субъектов. Требования компетентного подхода в обучении имеют альтернативой потребности и запросы членов группы, существенные для развития их опыта делового общения, что побуждает тренера вести группу в духе экспириентальной ориентации тренинга, в полной мере опираясь на мотивированные установки участников и отвечающей их индивидуализированным субъективным запросам.

При реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий образовательные материалы размещаются в информационно-образовательной среде Филиала.

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

### **6.1. Основная литература**

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

## **6.2. Дополнительная литература**

Чудинов, А.П. Деловое общение. [Электронный ресурс] / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63056>

## **6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

## **6.4 Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 2014, № 31, ст. 4398.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 05.10.2015)

## **6.5 Интернет-ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (<http://e.lanbook.com/>).
2. Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)).
3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>).
4. Электронный ресурс SAGE Publications Inc (<http://journals.sagepub.com>).
5. Информационная база данных EBSCO Publishing (<http://search.ebscohost.com/>).
6. Электронный ресурс EAST VIEW INFORMATION SERVICES, INC (коллекции электронных научных и практических журналов) (<http://dlib.eastview.com/>).
7. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» (<http://grebennikon.ru>).
8. База данных PROQUEST - Ebrary(пакет - Academic Complete) (<http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html>).
9. Сайт международной компании – разработчика прикладного статистического пакета SPSS - SPSS Inc.(Nasdaq:SPSS) – <http://www.spss.ru>

## **6.6 Иные источники**

Не используются

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

**Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа и групповых и индивидуальных консультаций:**

Рабочие места студентов: столы/парты, стулья;  
рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, автоматизированное рабочее место;  
телевизионная плазменная панель/проектор и экран;  
аудиторная меловая доска;  
локальная сеть;  
доступ в Интернет

**Помещения для самостоятельной работы студентов:**

Рабочие места студентов: столы/парты, стулья;  
автоматизированные рабочие места (системный блок, монитор, клавиатура, мышь);  
принтер;  
локальная сеть;  
доступ в Интернет

**Класс деловых игр:**

Рабочие места студентов (столы прямоугольные, круглые, стулья);  
рабочее место преподавателя (стол, стул, кафедра, автоматизированное рабочее место);  
интерактивная доска;  
маркерные доски;  
локальная сеть;  
доступ в Интернет;  
проектор;  
экран;  
шкаф для хранения раздаточного материала;  
тумба для хранения раздаточного материала

**Перечень программного обеспечения и информационных ресурсов, баз данных:**

**Программное обеспечение:**

**лицензионное:**

Операционная система в учебных аудиториях Microsoft Windows 7.

Microsoft Office Professional Plus 2016 RUS.

Справочная правовая система Консультант Плюс.

**свободно распространяемое программное обеспечение:**

**NVDA** — программа экранного доступа для операционных систем семейства Windows, позволяющая незрячим и слабовидящим пользователям работать на компьютере без дополнительных финансовых затрат на специализированное программное обеспечение.

Посредством речевого синтезатора информация считывается с экрана и озвучивается вслух, обеспечивая возможность речевого доступа к самому разнообразному контенту.

Apache OpenOffice;

[Acrobat Reader DC](#) и [Flash Player](#);

программное обеспечение, предназначенное для работы в Глобальной сети Интернет и архивирования файлов;

и другое.

**Для обучающихся филиала доступны следующие информационные базы и ресурсы:**

Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (<http://e.lanbook.com/>).  
Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)).  
Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>).  
[Электронный ресурс SAGE Publications Inc](http://journals.sagepub.com/) (<http://journals.sagepub.com/>).  
[Информационная база данных EBSCO Publishing](http://search.ebscohost.com/) (<http://search.ebscohost.com/>).  
[Электронный ресурс EAST VIEW INFORMATION SERVICES, INC \(коллекции электронных научных и практических журналов\)](http://dlib.eastview.com/) (<http://dlib.eastview.com/>).  
[Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](http://grebennikon.ru) (<http://grebennikon.ru>).  
[База данных PROQUEST - Ebrary\(пакет - Academic Complete\)](http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html) (<http://lib.ranepa.ru/base/ebrary.html>).

Доступ к вышеперечисленным информационным ресурсам и базам данных осуществляется только по IP – адресам, зарегистрированным за Брянским филиалом РАНХиГС и только с автоматизированных рабочих мест, включенных в локальную сеть филиала.

Частично вышеперечисленные информационные ресурсы и базы данных доступны авторизованным пользователям, прошедшим первичную регистрацию в библиотеке филиала.

[SCOPUS](#) - одна из крупнейших мировых библиографических и реферативных баз данных, а также инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях.

Доступ к данному информационному ресурсу осуществляется в индивидуальном порядке при обращении к администратору научно – организационного отдела филиала.

Информационная поддержка обучающихся осуществляется в электронной образовательной среде обучения для проработки отдельных вопросов, выполнения заданий, обмена информацией с преподавателем (<http://moodle.rane-brf.ru/login/index.php>).