

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сердитова Наталья Евгеньевна
Должность: проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 29.08.2025 12:07:27
Уникальный программный ключ:
6cb002877b2a1ea640fdebb0cc541e4e05322d13

УП: 37.04.01 Психол.
консультирование
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП

Барияк И.А.



20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Тренинг деловой коммуникации

Закреплена за кафедрой:	"Психология"
Направление подготовки:	37.04.01 Психология
Направленность (профиль):	Психологическое консультирование
Квалификация:	Магистр
Форма обучения:	очная
Семестр:	1

Программу составил(и):

канд. психол. наук, доц., Сучкова Ольга Владимировна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Целью освоения дисциплины является: изучение явлений «тренинг» и «деловая коммуникация», освоение методов тренинга в деятельности психолога уровня магистр, работающего в сфере оказания психологической помощи.

Задачи :

1. Ознакомить с основами организации и проведения тренинга. Изучить имеющиеся подходы по данной проблематике.
2. Выработать основные практические навыки по проведению тренинга в сфере деловой коммуникации.
3. Способствовать реализации интереса студентов к практической профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Входные знания: понятие «общение», «коммуникация», «тренинг», методы воздействия в социальной психологии.

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Арт-терапия в консультативной практике
Производственная практика в профильных организациях
Практикум по когнитивно-поведенческой терапии
Тренинг профессионального саморазвития
Теория и практика психологического сопровождения

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	40

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-3.1: Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели

УК-3.2: Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений

УК-3.3: Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде

УК-3.4: Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов

УК-3.5: Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат

УК-4.1: Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии

УК-4.2: Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров

УК-4.3: Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке

УК-4.4: Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке

УК-4.5: Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат

УК-4.6: Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке

УК-5.1: Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития

УК-5.2: Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

УК-5.3: Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	1

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Понятие «тренинг», структура тренинга				
1.1		Пр	1	10	
1.2		Ср	1	8	
	Раздел 2. Методические приёмы в тренинге				
2.1		Пр	1	10	
2.2		Ср	1	8	
	Раздел 3. Деловая коммуникация				
3.1		Пр	1	10	

3.2		Ср	1	8	
	Раздел 4. Переговоры				
4.1		Пр	1	10	
4.2		Ср	1	8	
	Раздел 5. Дискуссия				
5.1		Пр	1	11	
5.2		Ср	1	8	

Список образовательных технологий

1	Игровые технологии
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Информационные (цифровые) технологии
4	Технологии развития критического мышления
5	Активное слушание
6	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)
7	Тренинг

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Примеры тестовых заданий

Лицо, принимающее сообщение:

- А) реципиент
- Б) экзистенциалист
- В) коммуникатор

Какой из факторов менее всего влияет на успешность декодирования сообщений?

- А) общность языка
- Б) внешнее, физическое сходство собеседников
- В) сходство мировоззрения

Может ли отрицательная оценочная обратная связь выполнять в коммуникации позитивную функцию?

- А) да
- Б) нет, она оказывает деструктивное влияние на личность

Кинесика, такесика, проксемика – это средства:

- А) передачи невербальных сообщений

- Б) передачи вербальных сообщений
- В) влияния на партнера

Какая из перечисленных особенностей не является отличительной особенностью невербальной коммуникации:

- А) ситуативность
- Б) синтетичность
- В) эмоциональность
- Г) спонтанность

Будет ли письмо, написанное по электронной почте на испанском языке являться вербальным сообщением?

- А) да
- Б) нет, оно не высказано
- В) только при определенных условиях

Тренинг представляет собой...

- А) форму обучения социальным навыкам
- Б) форму обучения академическим навыкам
- В) обучение плаванию

Оптимальный объём группы в тренинге

- А) 57 человек
- Б) 3 человека
- В) 15 человек

Верно ли, что у тренинга обязательно должна быть цель?

- А) да
- Б) нет

Вставьте пропущенное слово: «В тренинге используются ... методы работы с группой».

- А) фиктивные
- Б) активные
- В) пассивные

Какая здесь представлена цель тренинга: сформировать навыки эффективного слушания.

- А) универсальная
- Б) общая
- В) личная

Можно ли тренеру и другим членам группы критиковать, оскорблять и осуждать участников?

- А) да, если есть желание
- Б) нет
- В) да, участники одумаются и начнут развиваться

Форма деятельности в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта это...

- А) работа
- Б) лекция
- В) игра

Разбор описания определённых ситуаций из жизни организации, группы людей или отдельных лиц, формулирование проблемы и поиск вариантов её решения это...

- А) лекция
- Б) анализ случаев – case study
- В) методика Needscope

Существуют правила тренинговых групп: конфиденциальность, единая форма обращения, правило активности и т.д. Для чего в тренинге нужны правила?

- А) для продуктивности, безопасности
- Б) чтобы ведущий почувствовал свою власть.
- В) правила вообще не нужны.

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.

УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.

УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.

УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов.

УК-3.5. Делегирует полномочия членам команды и распределяет поручения, дает обратную связь по результатам, принимает ответственность за общий результат.

Формулировка задания

1. Что такое команда?
2. Дать определение командному взаимодействию.
3. Определите роль сотрудника в командной работе, исходя из стратегии сотрудничества. Ситуаций 1. «Турагент участвовала в семинаре, посвященном туризму, её туда направило руководство и оплатило организационный взнос. Стаж работы сотрудницы – меньше года. В организации есть другие турагенты, их опыт работы более 3 лет. Директор является владельцем. На семинаре проводился розыгрыш сертификата на Майорку по визиткам турагентств. Сертификат не именной. Турагент: «Я работаю в турагентстве и на семинаре выиграла сертификат на 7 дней на Майорку, но директор турагентства забрала его у меня, списав это на то, что она выиграла его. На семинаре меня все видели, как вернуть мою награду? Тот, кто вручал, тоже запомнил меня!».
4. Каким образом можно учитывать особенности поведения и интересы других при реализации своей роли в трудовой деятельности?
5. Рассмотрите ситуацию 1. Можно ли сказать, что сотрудник при реализации своей роли в командной работе учитывает интересы других?
6. Какие возможны негативные последствия при несоблюдении следующих условий?
«Профессионализм. Высокое качество производимого продукта или услуг.
Ответственность.
Сохранение профессиональной тайны.
Уважение к другим профессионалам».
7. Рассмотрите следующие положения. Оцените, имеют ли они отношение к командной работе. Почему? «Осторожность в ходе переговоров (устных, письменных). Проявление осторожности при использовании средств коммуникации (телефон, Интернет). Ограничение доступа к любым конфиденциальным или важным документам. Уважение прав коллег и подчиненных на секретность их персональных дел».
8. Можно ли назвать эти правила правилами командной работы? Обоснуйте ответ
«Уважительное отношение к коллегам, включая как коллективные, общенациональные или религиозные поводы, так и события личной жизни.
Помощь менее опытным коллегам.
Поддержка коллег в сложной для них ситуации.

Умение и возможность критиковать работу руководства, коллег и деловых партнеров без ущемления личного достоинства критикуемых.

Отказ от неконструктивной критики в адрес участников деловых отношений».

9. Что такое делегирование полномочий?

10. Верно ли, что делегирование полномочий является одной из функций руководителя?

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикаторы)

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии

УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров.

УК-4.3. Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке.

УК-4.4. Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке.

УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат.

УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке.

Формулировка задания

1. Какие современные коммуникационные технологии можно использовать для установления контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности?

2. Каким образом социальные сети можно использовать для установления деловых контактов?

3. Относится ли договор оказания туристических услуг к деловой документации?

4. Проанализируйте фрагмент договора оказания услуг по бронированию, оплате и получению выездных документов для осуществления туристической поездки. Можно ли сказать, что он составлен в соответствии с нормами русского языка?

«3. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Клиент обязуется:

3.1. Произвести предоплату/оплату тура в размере рублей.

3.2. Оплатить полную стоимость тура не позднее, чем за суток до предполагаемой даты отъезда;

3.3. Предоставить Исполнителю действительный заграничный паспорт и все необходимые достоверные документы для оформления визы не позднее, чем за суток до начала тура;

3.4. Прибыть в аэропорт на регистрацию не позднее чем, за 3 часа до вылета самолета для самостоятельного прохождения пограничного и таможенного контроля».

5. Какая форма деловой коммуникации здесь представлена? «обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели».

5. В каких формах можно представить результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях?

7. Можно ли сказать, что поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их

обоснование – это одна из целей дискуссии?

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии.

Формулировка задания

1. Дайте определение общения.

2. Опишите коммуникативные упражнения, направленные на установление контакта в тренинге.

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция, индикатор)

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития.

УК-5.2. Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.

УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при личном общении и при выполнении профессиональных задач.

Формулировка задания

1. Что такое межкультурное взаимодействие?

2. Можно ли сказать, что католицизм как направление христианства является разновидностью ценностной системы, сформировавшейся в ходе исторического развития?

3. В каких сферах коммуникации человека может проявиться межкультурное взаимодействие?

4. Перечислите характеристики недискриминационной среды.

5. Ознакомьтесь с ситуацией. Можно ли сказать, что здесь происходило создание недискриминационной среды для участников межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач? Ситуация: «на предприятие по разработке леса устроился табор цыган. Через неделю из офиса пропали столовые приборы, а на участке пропали провода из цветных металлов. Менеджер по подбору персонала и руководитель подразделения заподозрили в этом новых сотрудников – цыган».

6. Осуществите диагностику испытуемых двух разных культур по Тесту ценностей Шварца (Ценностный опросник Шварца), обработайте результаты.

Способы проведения: письменный и устный.

Критерии и оценивания и шкала оценивания

Ответ полный, грамотный, корректный, аргументированный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б.

Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

Рейтинг-контроль не предусмотрен

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Бороздина, Кормнова, Психология и этика делового общения, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-16726-9, URL: https://urait.ru/bcode/535477
Л.1.2	Кларин, Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-02811-9, URL: https://urait.ru/bcode/538205
Л.1.3	Рамендик, Тренинг личностного роста, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-07706-3, URL: https://urait.ru/bcode/538254
Л.1.4	Бобченко, Психологические тренинги: основы тренинговой работы, Москва: Юрайт, 2021, ISBN: 978-5-534-12444-6, URL: https://urait.ru/bcode/476440
Л.1.5	Измайлова, Деловое общение, Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022, ISBN: 978-5-394-04991-0, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=431524
Л.1.6	Химик, Бояркина, Буре, Милёхина, Моисеева, Селиверстова, Волкова, Культура речи и деловое общение, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-00358-1, URL: https://urait.ru/bcode/536495
Л.1.7	Панфилова, Долматов, Культура речи и деловое общение, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-16685-9, URL: https://urait.ru/bcode/544942
Л.1.8	Скибицкая, Скибицкий, Деловое общение, Москва: Юрайт, 2021, ISBN: 978-5-534-06495-7, URL: https://urait.ru/bcode/474135
Л.1.9	Жукова, Суворова, Деловое общение и кросс-культурные коммуникации, Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024, ISBN: 978-5-16-018501-9, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=435572

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	VLC media player
5	Foxit Reader
6	ОС Linux Ubuntu

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Виртуальный читальный зал диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ)
2	Репозиторий ТвГУ
3	Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда

4	ЭБС BOOK.ru
5	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
6	ЭБС ТвГУ
7	ЭБС «Лань»
8	ЭБС IPRbooks
9	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
10	ЭБС «ЮРАИТ»
11	ЭБС «ZNANIUM.COM»

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические материалы для студентов

Задание 1

Подготовить доклад по одному из вопросов к зачёту. Объём – 5-7 страниц.

Задание 2

Разработать тренинг по предложенным темам в объёме 12 часов (по 60 минут час), включая вводные упражнения и направленные на завершение работы.

Используйте различные методические приёмы: ролевые игры, упражнения, разбор случаев. Провести тренинг по предложенным темам в объёме двух пар.

Принимаются разработки в малых группах по два-три человека и индивидуально. Письменная работа сдаётся преподавателю с указанием фамилий авторов составителей.

Что представить в разработке:

1. Титульный лист.
2. Пояснительная записка содержит краткую информацию о тренинге, его актуальность
 - 3.1. Цели и задачи тренинга
 - 3.2. Формы работы, методические приёмы, которые используются в тренинге (варианты: ролевые игры, упражнения, дискуссии, мини лекции, разбор случаев).
 - 3.3 Целевая группа, на которую рассчитан тренинг.
 - 3.4 Ожидаемый эффект – то, что хотят получить в результате тренинга (например, ознакомить с техниками активного слушания)
4. Программа тренинга содержит таблицу с указанием этапов работы и отведенных на них часов
 - 4.1 План-конспект программы тренинга содержит описание каждого этапа работы. Название упражнения, цель упражнения, инструкция по выполнению.
5. Литература.
6. Раздаточные материалы для участников тренинга.

Темы тренингов:

Командообразование и командное взаимодействие

Публичное выступление

Переговоры

Коммуникативная компетентность

Невербальная коммуникация

Эффективное слушание

Уверенное поведение

Тайм-менеджмент (управление временем)

Управление конфликтами

Вопросы к зачёту

1. Понятие «тренинг». Тренинг как форма психологической помощи.
2. Методические приёмы в тренинге.
3. Игра как методический приём в тренинге.
4. Проблемные ситуации в тренинге.
5. Классификация тренингов.
6. Групповая динамика и этапы тренингового процесса.
7. Групповые нормы.
8. Профессиональная подготовка тренера.
9. Типы тренинговых групп.
10. Планирование программы тренинга.
11. Этапы тренинга.
12. Общение: понятие, уровни, функции.
13. Структура общения: коммуникация, социальное восприятие, взаимодействие.
14. Коммуникативный компонент общения, невербальная коммуникация.
15. Различия между межличностным и деловым общением.
16. Деловое общение – общая характеристика.
17. Деловая беседа как вид делового общения.
18. Критика и комплименты в деловом общении.
19. Этика делового общения.
20. Общие профессиональные этические принципы.
21. Коллегиальность как этический принцип.
22. Конфиденциальность как этический принцип.
23. Понятие «переговоры», функции переговоров.
24. Проблемное поле переговоров.
25. Этапы, стадии переговорного процесса.
26. Виды переговоров.
27. Позиционный торг как стиль переговоров.
28. Метод принципиальных переговоров.
29. Партнерский подход к переговорам.
30. Понятие «дискуссия».
31. Функции, сферы применения дискуссий.
32. Виды дискуссии.
33. Правила ведения дискуссии.
34. Аргументация.