

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
**«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Арзамасский филиал

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума Ученого совета ННГУ
протокол от
«20» апреля 2021 г. № 1

Рабочая программа дисциплины
Психотехники проведения проблемного совещания

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

Специалитет

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

специалист

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

очная

(очная / очно-заочная / заочная)

Арзамас
2021 год

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума ученого совета ННГУ
(протокол от 14.12.2021 г. № 4)

**ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
НА 2022-2023 уч.г.**

**Рабочая программа учебной дисциплины и приложение к ней
(фонд оценочных средств дисциплины) одобрены без изменений**

Решение кафедры
общей педагогики и педагогики профессионального образования
протокол от 12.11.2021 №18
заведующий кафедрой д.п.н., профессор Т.Т. Щелина

Решение методической комиссии Арзамасского филиала ННГУ
(протокол от 05.12.2021 №4)
председатель методической комиссии к.п.н., доцент Т.А. Полякова

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина по выбору «Психотехники проведения проблемного совещания» относится к дисциплинам вариативной части образовательной программы специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности, специализация Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности и изучается в 9 семестре 5-го курса (при условии её выбора обучающимися). Данная дисциплина читается параллельно с такими курсами как: Психологическая коррекция и реабилитация, Технологии коучинга в служебной деятельности, Технологии психологического воздействия в организации, Психологические технологии принятия и реализации управленческих решений. По итогам изучения курса студенты сдают экзамен.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Цель дисциплины – формирование и развитие компетенций профессиональной деятельности психолога в сфере гармонизации психического, личностного и профессионального функционирования человека, оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий, воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром, в том числе и в трудовой и управленческой деятельности.

Формируемые компетенции (Код/ Формулировка)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) (компонентный состав компетенции)
способностью прогнозировать изменения, комплексно воздействовать на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека, осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий (ПК – 9)	31 (ПК-9) Знать цели, алгоритм и процедуру подготовки эффективного совещания; 32 (ПК-9) Знать методы воздействия на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, способностей, характера, темперамента участников проблемного совещания с целью оптимизации условий его проведения; У1 (ПК-9) Уметь воздействовать на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, способностей, характера, темперамента с целью гармонизации психического функционирования участника проблемного совещания; У2 (ПК-9) Уметь осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий; В1 (ПК-9) Владеть навыками работы руководителя с разными типами участников совещаний.
способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК – 10)	31 (ПК-10) Знать методы и технологии воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; 32 (ПК-10) Знать приемы активизации деятельности участников совещания; У1 (ПК-10) Уметь разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; У2 (ПК-10) Уметь выбирать и применять адекватные формы и стили проведения совещания; В1 (ПК-10) Владеть навыками ведения эффективного проблемного совещания.

Тема 5. Алгоритм и процедура подготовки эффективного совещания.	8		1		2							5	
Тема 6. Этапы проблемного совещания.	8		1		2							5	
Раздел 2. Технологии реализации этапов проблемного совещания	98		10		18							70	
Тема 7. Стили ведения совещания.	10		1		2							6	
Тема 8. Позиция руководителя.	10		1		2							8	
Тема 9. Приемы активизации и снижения активности группы.	10		1		2							8	
Тема 10. Применение открытых вопросов.	10		1		2							8	
Тема 11. Приёмы активного слушания.	12		1		2							8	
Тема 12. Приёмы управления дискуссией.	12		1		2							8	
Тема 13. Правила эффективной обратной связи.	12		1		2							8	
Тема 14. Методы креативного поиска	12		1		2							8	
Тема 15. Приёмы работы руководителя с разными типами участников совещаний.	12		2		2							8	
Раздел 3. Формирование навыков организации и проведения проблемного совещания	70		12		12							46	
Тема 16. Определение противоречий и формулирование их как проблемы.	12		2		2							8	
Тема 17. Методы и технологии обеспечения высокого уровня активности группы.	12		2		2							8	
Тема 18. Формирование навыков фасилитации процессов целеполагания.	12		2		2							8	
Тема 19. Формирование навыков принятия решений.	12		2		2							8	
Тема 20. Формирование навыков креативного поиска.	12		2		2							8	
Тема 21. Формирование навыков генерации и отбора идей.	12		2		2							8	
В т.ч. текущий контроль	2								2				
Экзамен	36										36		
ИТОГО	252		28		42				2		36		144

Тема 1. Обоснование необходимости группового решения проблем, его преимущества и слабые стороны Преимущества группового решения проблем: наибольший объем знаний, большее количество подходов, большая активность участников, лучшее понимание решения, к которому пришли. Слабые стороны группового решения проблем. Конформное давление большинства и порождаемое им конформное мышление. Доминирование сильной личности. Психологический климат самозащиты и эмоциональной напряженности. Сверхоптимизм. Убеждение во всемогуществе группы и обманчивость инициативы. Тенденциозный подбор информации. Ошибки, которые может совершить каждый участник группового принятия решения и которые приводят к снижению качества принимаемых решений.

Тема 2. Совещание как форма управленческой деятельности. Функции совещания. Виды служебных совещаний: для оперативного решения текущих вопросов, так называемые планерки, оперативки и т.п.; инструктивно-информационные совещания; совещания для поиска путей решения возникающих проблем (дискуссионные совещания); итоговые совещания.

Тема 3. Целевые виды совещаний. Совещания классифицируют по основным признакам: по назначению: вырабатывающие и принимающие решения; разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений; подводные итоги и дающие оценку принятым ранее решениям; оперативные; по периодичности проведения: разовые; регулярные; периодические; по количеству участников: узкий состав; расширенные; представительные; по степени стабильности состава участников совещания: с фиксированным составом; с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания; комбинированные; по принадлежности: партийные (и лекции-беседы; решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности других общественных организаций); административные; научные и научно-технические; объединенные.

Тема 4. Задачи проблемного совещания. Главная задача: найти наилучшее решение вынесенной на обсуждение общественной, хозяйственной, технической или иной проблемы. Проблемное совещание как полноценный системный анализ. Основные цели совещаний: определение вероятного результата деятельности; выработка необходимого решения проблемы; предварительный обмен мнениями коллег; подведение итогов работы; составление планов деятельности подразделения или предприятия и другие.

Тема 5. Алгоритм и процедура подготовки эффективного совещания. Выработка повестки дня, определение круга участников и времени совещания. Определение места совещания. Оповещение участников совещания. Уточнение списка участников. Подготовка материалов для рассмотрения на совещании. Организация рабочей группы совещания и распределение обязанностей. Определение финансовых расходов. Проверка готовности помещения. Набор действий руководителя (алгоритм) при проведении проблемного совещания: установление благоприятного климата отношений; определение правил, которые будут регулировать взаимодействие участников; ориентация в ситуации (выработка единого взгляда на определение сути проблемы); создание банка вариантов решения проблемы (с использованием методов стимулирования творческой активности); выбор критериев оценки и оценка вариантов решения; формулирование управленческого решения; завершение совещания.

Тема 6. Этапы проблемного совещания. Подготовка: определение целесообразности совещания; повестка дня и состав участников, дата и время совещания, место проведения. Задачи руководителя на подготовительном этапе. Проведение: продолжительность совещания; регламент; протокол. Подведение итогов и принятие решения: Контроль за выполнением решения.

Тема 7. Стили ведения совещания. Диктаторский, автократический, псевдодискуссионный, дискуссионный, свободный стиль проведения совещания.

Тема 8. Позиции руководителя при проведении совещания. Основные задачи руководителя председательствующего на совещании: соблюдение выполнения регламента; недопущение открытого конфликта; поиск и формулирование оптимального решения по каждому обсуждаемому вопросу за минимальное количество времени; стимулирование обсуждения; фиксирование наиболее интересных моментов обсуждения; контроль за соблюдением делового этикета.

Тема 9. Приемы активизации и снижения активности группы. Приемы активизации деятельности участников совещания: разрядить обстановку в конфликтной ситуации; не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов; защищать того, кто имеет меньше опыта, работает недавно; для мобилизации участников совещания: не расслабляться самому и не давать выключаться из работы другим; избегать повторов; обращать внимание даже на самое незначи-

тельное предложение, если оно хоть как-то поможет делу; для фокусировки внимания на обсуждаемой задаче: основываться на фактах; записывать вносимые предложения; выстраивать их так, чтобы в глазах присутствующих складывалась целостная картина; для активизации участников совещания: в целях усиления доказательности тех или иных положений ставить дополнительные вопросы; высказывать одобрительные замечания в адрес участников, вносящих конструктивные предложения.

Тема 10. Применение открытых вопросов. Формулировка открытых вопросов. Открытый вопрос позволяет осуществлять некоторый контроль за направлением беседы. Открытые вопросы побуждают клиента исследовать свои установки, мысли, ценности, поведение. Модель "рефлексивной рамки".

Тема 11. Приёмы активного слушания. Виды слушания: рефлексивное (активное), нерефлексивное (пассивное), эмпатическое. Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель. При соблюдении этих условий хороший слушатель поддерживает: 1) Визуальный контакт; 2) Язык тела; 3) Тон и скорость речи; 4) неизменность предмета разговора. Приемы активного слушания. Фразы, используемые при активном слушании. Перефразирование. Прием резюмирования.

Тема 12. Приёмы управления дискуссией. Виды дискуссий. Изложение проблемы ведущим. Генерирование участниками максимального числа вариантов решений без их критической оценки. Критическая оценка предложенных вариантов. Выбор наиболее подходящего из них. Методика Балинтовской группы или «специальный гость». Фазы дискуссии: ориентировка, сбор информации, упорядочение, обоснование и совместная оценка полученной в ходе обсуждения информации. Завершение дискуссии: подведение итогов, сопоставление целей дискуссии с полученными результатами.

Тема 13. Правила эффективной обратной связи. Используйте язык «Я-сообщений». Обратная связь — «здесь и теперь». Обратная связь — по конкретному вопросу. Исходная установка — доброжелательность. Обратная связь — по потребности партнера. В центральном послании выделять то, что может быть важно для партнера, то, что поможет наладить взаимодействие. Дозировать информацию. Выбор время и место трансляции обратной связи. Соблюдение баланса между положительной и отрицательной оценкой.

Тема 14. Методы креативного поиска Метод первый: синектика. Метод второй: «мозговой штурм». Метод третий: шесть шляп. Метод четвертый: морфологический ящик. Метод пятый: инверсия. Метод шестой: метод фокальных объектов. Метод седьмой: списки контрольных вопросов.

Тема 15. Приёмы работы руководителя с разными типами участников совещаний. Спорщик. Сохранять невозмутимость и деловитость. Предоставить группе участников опровергать его утверждения. Позитивист. Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию. Всезнайка. Призвать группу участников занять определенную позицию по отношению к его утверждениям. Словоохотливый. Тактично прерывать. Напоминать о регламенте. Застенчивый. Ставить несложные вопросы, укреплять уверенность в его силах. Негативист. Признать и оценить его знания и опыт. Не проявляющий интереса. Спросить его о работе. Привести примеры его сферы интересов.«Крупная шишка». Избегать прямой критики, применять технику «да, но...»Расспрашивающий. Адресовать его вопросы группе участников.

Тема 16. Определение противоречий и формулирование их как проблемы. Осознание противоречия между имеющимся и требуемым. Чёткое формулирование проблемы. Проблематизация: превращение темы в актуальные для участников проблемы для обсуждения.

Тема 17. Методы и технологии обеспечения высокого уровня активности группы. Эмоциональный настрой на конструктивное взаимодействие всех участников совещания. Задать тон совещанию в начале его проведения. Определение порядка выступлений. Требование выступления каждого участника совещания.

Тема 18. Формирование навыков фасилитации процессов целеполагания. Понятие «фасилитация». Цель фасилитации.Стили фасилитации. Навыки фасилитации. Роли и стили фасилитатора. Навыки эффективного общения для фасилитатора. Этапы подготовки к достижению качественной фасилитации. Понятие «Процесс целеполагания». Особенности формирования навыков фасилитации процессов целеполагания.

Тема 19. Формирование навыков принятия решений. Закономерности процесса принятия решений. Основные этапы принятия решений. общие принципы принятия решений. Техники принятия решений.

Тема 20. Формирование навыков креативного поиска.

Основные подходы к формированию креативного мышления. Понятие «креативный поиск». Условия формирования навыков креативного поиска. Тренинги развития креативности.

Тема 21. Формирование навыков генерации и отбора идей. Три этапа творческого процесса генерации идей. Методы поиска инновационной идеи: пробы и ошибок, контрольных вопросов, мозгового штурма, морфологического анализа, фокальных объектов, синектики, стратегии семикратного поиска, теории решения изобретательских задач. Тренинги генерации идей. Навыки генерации идей. Вектор психологической инерции и методы его устранения. Случайный стимул. Развитие наблюдательности и спонтанности. Использование потока случайных ассоциаций. Выбор направления концентрации внимания. Выход за рамки стереотипов.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, способствующие развитию компетенций, формируемых дисциплиной:

– **технология проблемного обучения** – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.

– **технология контекстного обучения** – использование системы дидактических форм, методов и средств для моделирования предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

– **технология обучения в сотрудничестве** – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.

– **информационные образовательные технологии** направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.

Учебная дисциплина «Психотехники проведения проблемного совещания» в качестве обязательного минимума включает три раздела, интегрирующих тематику теоретической, практической и контрольной составляющих ее содержания. В разделе «Правила проведения совещаний» изучаются обоснование необходимости группового решения проблем, а также основные характеристики совещания как формы управленческой деятельности. В разделе «Технологии реализации этапов проблемного совещания» изучаются стили ведения совещания, приемы активизации и снижения активности группы. В разделе «Формирование навыков организации и проведения проблемного совещания» изучаются методы и технологии обеспечения высокого уровня активности группы, формирование навыков фасилитации процессов целеполагания, навыков принятия решений, навыков креативного поиска, навыков генерации и отбора идей.

Теоретическая составляющая формирует мировоззренческую систему научно-практических знаний о проблемном совещании как форме управленческой деятельности.

Практическая составляющая обеспечивает операционное овладение методами и психотехниками ведения проблемного совещания.

Контрольная составляющая определяет дифференцированный объективный учет процесса и результатов учебной деятельности студентов.

Профессионально-прикладная направленность образовательного процесса объединяет все три составляющих содержания программы, выполняя связующую, координирующую и активизирующую функцию.

Интерактивные образовательные технологии используются в учебном процессе с целью:

- освоения алгоритма и процедуры подготовки эффективного совещания;
- освоения методов воздействия на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, способностей, характера, темперамента участников проблемного совещания с целью оптимизации условий его проведения;
- развития навыков осуществления психологического вмешательства с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий;
- овладения навыками работы руководителя с разными типами участников совещаний;
- освоения методов и технологий воздействия на межличностные и межгрупповые отношения;
- развития умений разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения;
- освоения умений выбирать и применять адекватные формы и стили проведения совещания;
- овладение навыками ведения эффективного проблемного совещания.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Психотехники проведения проблемного совещания, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8978>

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов осуществляется в следующих формах: подготовка учебно-исследовательских реферативных работ, мультимедийных презентаций, методическая разработка профилактических и коррекционных программ, подготовка к экзамену по дисциплине.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

6.1. перечень компетенций дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), характеризующих этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Формируемые компетенции	Контролируемые	Форма
-------------------------	----------------	-------

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	(разделы или темы дисциплины)	оценочного средства текущего контроля успеваемости/ промежуточной аттестации
ПК – 9 способностью прогнозировать изменения, комплексно воздействовать на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека, осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий		
<p>31 (ПК-9) Знать цели, алгоритм и процедуру подготовки эффективного совещания;</p> <p>32 (ПК-9) Знать методы воздействия на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, способностей, характера, темперамента участников проблемного совещания с целью оптимизации условий его проведения;</p> <p>У1 (ПК-9) Уметь воздействовать на уровень развития и функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, способностей, характера, темперамента с целью гармонизации психического функционирования участника проблемного совещания;</p> <p>У2 (ПК-9) Уметь осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий;</p> <p>В1 (ПК-9) Владеть навыками работы руководителя с разными типами участников совещаний.</p>	Темы 1-21	<p>Устный опрос</p> <p>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины</p> <p>Учебно-исследовательские реферативные работы</p> <p>Практические задачи проблемного характера</p> <p>Экзамен</p>
ПК – 10 способностью разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром		
<p>31 (ПК-10) Знать методы и технологии воздействия на межличностные и межгрупповые отношения;</p> <p>32 (ПК-10) Знать приемы активизации деятельности участников совещания;</p> <p>У1 (ПК-10) Уметь разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения;</p> <p>У2 (ПК-10) Уметь выбирать и применять адекватные формы и стили проведения совещания;</p> <p>В1 (ПК-10) Владеть навыками ведения эффективного проблемного совещания.</p>	Темы 1-21	<p>Устный опрос</p> <p>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины</p> <p>Учебно-исследовательские реферативные работы</p> <p>Практические задачи проблемного характера</p> <p>Экзамен</p>

Шкала оценивания сформированности компетенции

Индикаторы компетенции	Оценка сформированности компетенции			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Знания	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.

Умения	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Навыки	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

6.2 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

Конкретизированные с учетом специфики дисциплины шкалы оценки для проведения экзамена, критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций, представлены ниже.

Для проведения контроля сформированности компетенции используются: контрольные задания по теоретическим основам дисциплины, учебно-исследовательские реферативные работы, решение практических задач проблемного характера, устный опрос на экзамене.

Критерии устного ответа студента на экзамене

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

6.3 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), характеризующих этапы формирования компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- индивидуальное собеседование.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- учебно-исследовательские реферативные работ;

- решение практических задач проблемного характера

Критерии оценки письменной реферативной работы

"отлично" - реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

"хорошо" реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

"удовлетворительно" реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

6.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и для контроля сформированности компетенции

Практические задачи проблемного характера

для оценки сформированности компетенций *ПК-9*

Задание 1.

В начале и в процессе всего проблемного совещания ведущий, что бы привлечь внимание сослуживцев, старался говорить очень громко, подкрепляя свои слова множеством жестов, обращаясь к коллегам как к давним друзьям. В результате руководитель запрещает всем проявлять эмоции на совещании, обвиняет руководителей подразделений и требует неукоснительного подчинения. Рассмотрите типичные ошибки, допускаемые при проведении совещания и негативно влияющие на психологическое состояние и внимание участников.

Задание 2.

Проект, имеющий очень большую значимость для организации, «повисает в воздухе», так как его реализация зависит не только от вашей компании, а сроки уже поджимают. На проблемном совещании руководитель как никто другой должен уметь контролировать свои эмоции. Предложите руководителю для оптимального проведения совещания психотехнологии управления эмоциями. Ответ обоснуйте.

Задание 3.

Для оптимального проведения проблемного совещания нередко приходится воздействовать на участников совещания с определенными характерными типами. Предложите способы работы с участниками совещания следующих характерных типов: Спорщик. Позитивист. Всезнайка. Словоохотливый. Застенчивый. Негативист. Не проявляющий интереса. Расспрашивающий. Говорящий начистоту. Мученики. Ораторы. Разрушители Любители расслабиться.

для оценки сформированности компетенций *ПК-10*

Задание 4.

В организации в конце отчетного года проходит проблемное совещание. Руководитель загружен собственными задачами, а так же непредвиденные авралы приводят к тому, что на совещании участники находятся в состоянии «потребителей». То есть, вместо того чтобы давать команде результаты, такие участники «тянут» эмоции и энергию для восстановления собственных эмоциональных ресурсов. Основное проявление «потребителей» на совещании - это выстраивание длинных фраз, зачастую без конкретики и логики. Какие методики оптимизации процесса совещания можно рекомендовать к использованию организатором совещания в подобной ситуации?

Задание 5.

В процессе проведения проблемного совещания могут возникнуть ситуации, когда необходимо обратить внимание вашего собеседника на противоречия, которые нужно решить для выхода из трудной ситуации: помочь человеку увидеть, что он сам делает для того, чтобы стать «жертвой»; показать ложность каких-то представлений или мыслей, которые человек до этого момента считал истинными; определить инфантильные стороны поведения человека и отношений, в которые он вступает; выявить стереотипы поведения человека, которые мешают наладить отношения с людьми или добиться успеха; выразить предположение, что те или иные модели поведения устарели и не способны

принести успех. Между вами уже установились доверительные отношения. Предложите приём, при помощи которого вы можете сосредоточиться на тех особенностях поведения вашего собеседника или его отношений, которые можно и нужно изменить для того, чтобы стало возможным дальнейшее профессиональное или личностное развитие. Ответ обоснуйте.

Алгоритм решения задачи:

- 1) анализ ситуации и характера затруднений (проблемы);
- 2) формулировка цели, т.е. чего следует добиться;
- 3) поиск путей и средств достижения поставленной цели;
- 4) анализ полученного результата;
- 5) анализ ошибок, определение возможностей других путей решения задачи.

Критерии оценки решения психолого-педагогических задач:

Отлично - обучающийся активно и мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно и творчески, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал способность осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий, умение оперативно сориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных ситуациях, адекватно используя методы и технологии профессиональной деятельности; умение предвидеть и анализировать результаты психолого-педагогического воздействия.

Хорошо - обучающийся мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал способность осуществлять психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи с использованием традиционных и инновационных методов и технологий, умение ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных ситуациях, используя методы и технологии профессиональной деятельности с мелкими недочетами; мог ошибиться в прогнозировании и анализе результатов психолого-педагогического воздействия.

Удовлетворительно - обучающийся демонстрировал низкие мотивацию и готовность выполнять поставленные задачи, испытывал существенные затруднения в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; с трудом умел ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал серьезные ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач в различных ситуациях, использовании методов и технологий профессиональной деятельности; допускал ошибки в прогнозировании и анализе результатов психолого-педагогического воздействия.

Неудовлетворительно - учебная активность и мотивация обучающегося слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует, при решении задачи не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; не может ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал грубые ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач использовании методов и технологий профессиональной деятельности; не может прогнозировать и анализировать результаты психолого-педагогического воздействия.

**Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины
для оценки сформированности компетенций ПК-9**

1. Оцените преимущества группового решения проблем.
2. Раскройте сущность понятия «проблемное совещание».
3. Охарактеризуйте цель проблемного совещания.
4. Перечислите задачи руководителя на подготовительном этапе.
5. Обоснуйте необходимость активизации деятельности участников совещания
6. Сформулируйте алгоритм проведения проблемного совещания.
7. Перечислите роли участников, блокирующих заседание группы (по Х. Уэджвуду).
8. Обоснуйте необходимость открытых вопросов на совещании. Приведите примеры открытых вопросов.

**Примерная тематика учебно-исследовательских реферативных работ
для оценки сформированности компетенций ПК-10**

- Сравнительная эффективность групп в решении проблем.
- Расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения.
- Развитие навыков убедительной речи.
- Аргументация своей точки зрения, отстаивание своих интересов.
- Развитие и расширение навыков принятия решений, нахождение компромисса.
- Обучение участников ориентации в проблеме.
- Тактика применения закрытых и открытых вопросов.
- Управление проведением деловых бесед.
- Типы манипуляторов и «трудных» участников совещания и способы, методы и приемы работы с ними
- Виды манипуляций и техники противодействия: дипломатические, логические, манипуляции давления.
- Оценка эффективности деловых совещаний.

**Примерные вопросы к экзамену
для оценки сформированности компетенций ПК-9, ПК-10**

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Обоснование необходимости группового решения проблем, его преимущества и слабые стороны	ПК-9
2. Совещание как форма управленческой деятельности.	ПК-10
3. Целевые виды совещаний.	ПК-9
4. Задачи проблемного совещания.	ПК-10
5. Сложные ситуации в процессе совещаний.	ПК-9
6. Алгоритм и процедура подготовки эффективного совещания.	ПК-10
7. Этапы проблемного совещания.	ПК-9
8. Стили ведения совещания.	ПК-10
9. Позиция руководителя.	ПК-9
10. Приемы активизации и снижения активности группы.	ПК-10
11. Применение открытых вопросов.	ПК-9
12. Приёмы активного слушания.	ПК-10
13. Приёмы управления дискуссией.	ПК-9
14. Правила эффективной обратной связи.	ПК-10

15. Методы креативного поиска.	ПК-9
16. Характеристика процесса целеполагания.	ПК-10
17. Этапы творческого процесса генерации и отбора идей.	ПК-9
18. Социальная фасилитация как подход к повышению групповой эффективности.	ПК-10
19. Приёмы работы руководителя с разными типами участников совещаний.	ПК-9
20. Основные подходы к формированию креативного мышления	ПК-10
21. Определение противоречий и формулирование их как проблемы.	ПК-9
22. Методы и технологии обеспечения высокого уровень активности группы.	ПК-10
23. Формирование навыков фасилитации процессов целеполагания.	ПК-9
24. Формирование навыков принятия решений.	ПК-10
25. Формирование навыков креативного поиска.	ПК-9
26. Формирование навыков генерации и отбора идей	ПК-10

6.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

адреса доступа к документам

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Method_all_all.pdf

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при реализации образовательных программ высшего образования в ННГУ (Приказ от 13.05.2021 №241-ОД);

Положение о фонде оценочных средств, (Приказ от 10.06.2015 №247-ОД);

Положение об электронной информационно-образовательной среде ННГУ (Приказ от 25.01.2018 №41-ОД);

Положение о порядке организации и освоения факультативных и элективных дисциплин (модулей) в ННГУ (Приказ от 19.09.2017 № 427-ОД);

Регламент проведения компьютерного тестирования студентов с использованием системы «Прометей» (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Регламент проведения межсессионной аттестации студентов (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Положение о курсовой работе (Приказ от 11.02.2019 №АФ-3)

Типовое положение о реферате (Приложение к приказу от 14.02.2018 №АФ 14-ОД);

Типовое положение о контрольной работе студентов заочной формы обучения (Приказ от 14.02.2018 №АФ 14-ОД).

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Войтик Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 125 с. — (Серия : Высшее образование). // ЭБС «Юрайт» - Адрес доступа: <https://urait.ru/bcode/415169>
2. Психология делового общения: Учебник для студентов вузов / Аминов И.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>

3. Управление человеческими ресурсами : учебник для бакалавриата и магистратуры / Н. Д. Гуськова, И. Н. Краковская, А. В. Ерастова, Д. В. Родин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 212 с. — (Серия : Университеты России). // ЭБС «Юрайт» - Адрес доступа: <https://urait.ru/bcode/415436>

б) дополнительная литература:

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>
2. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - (ПРОФИЛЬ).- ISBN 978-5-98281-095-3. // ЭБС Znanium.com –Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/535092>
3. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» [Электронный ресурс] / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2016. — 138 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/916112>
4. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519225>
5. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>
6. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=254643>
7. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028559>
8. Сарычев, С. В. Социальная психология : учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 127 с. — (Серия : Высшее образование). // ЭБС «Юрайт» - Адрес доступа: <https://urait.ru/bcode/415563>
9. Чеховских М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. // ЭБС Znanium.com – Адрес доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=254643>

в) Программное обеспечение

1. Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
2. Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

Интернет-ресурсы:

Название	Гиперссылка
Фундаментальная библиотека Нижегородского	http://www.lib.unn.ru/

Название	Гиперссылка
Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского	
Электронная библиотечная система "Znanium"	http://znanium.com/
Электронная библиотечная система "Лань"	https://e.lanbook.com/
Электронная библиотечная система "Консультант студента"	http://www.studentlibrary.ru/
Электронная библиотечная система "Юрайт"	http://www.urait.ru/
Каталог периодических изданий "EastView"	http://www.ivis.ru/
Подписка Elibrary на коллекцию 129 российских журналов в полнотекстовом электронном виде	http://biblio.tsutmb.ru

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран); помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Психотехники проведения проблемного совещания** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования (ОС ВО ННГУ) по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (приказ ННГУ от 13.05.2020 №256-ОД).

Автор(ы):

д.п.н., профессор

Щелина Т.Т.

Рецензент (ы):

к.п.н., доцент

Кузина И.В.

Программа одобрена на заседании кафедры общей педагогики и педагогики профессионального образования от 26.02.21года, протокол № 4

зав. кафедрой

д.п.н., профессор

Щелина Т.Т.

Председатель МК

психолого-педагогического факультета

к.п.с.н., доцент

Ганичева И.А.

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.

