

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Специальная психология и дошкольная дефектология»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловая коммуникация

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код и направление подготовки)

Профиль подготовки

Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях

Квалификация

Психолог

Форма обучения очная

Год набора

2024

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Деловая коммуникация» разработана согласно ФГОС ВО по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности (уровень специалитета), специализация «Психологическое обеспечение служебной деятельности».

Дисциплина «Деловая коммуникация» относится к обязательной части, согласно учебному плану, изучается в 3 семестре, индекс дисциплины в учебном плане Б1.О.19

Содержание дисциплины «Психологическая работа с детьми и подростками» выступает опорой для прохождения:

- производственной (преддипломная практика) практики; - для выполнения выпускной квалификационной работы.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины_заключается в формировании у обучающихся представлений о современных концепциях построения и ведения коммуникаций с общественностью.

Курс может решать три основные задачи.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- освоить важнейшие тенденции развития мирового PR;
- изучить основные тенденции развития мирового PR;
- овладеть методами и технологиями связей с общественностью в бизнесе и в политике.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине (модулю)

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-4.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 1

| | | |
|------|--|---|
| К-4. | УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИУК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на русском языке; ИУК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке; ИУК-4.3. Использует современные информационно-коммуникативные технологии |
|------|--|---|

1.4. Объем учебной дисциплины (модуля)

2 Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 з.е. (108ч.)

Таблица 2

| Вид учебной работы | Количество академ. |
|---|--------------------|
| | Очно |
| 4.1. Объем контактной работы обучающихся с | 30 |
| 4.1.1. аудиторная работа | 30 |
| в том числе: | |
| лекции | 10 |
| практические занятия, семинары, в том числе практическая | 20 |
| подготовка лабораторные занятия | - |
| 4.1.2. внеаудиторная работа | |
| в том числе: | |
| индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | - |
| курсовое проектирование/работа | |
| групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем | - |
| 4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся | 78 |
| в том числе часов, выделенных на подготовку к зачету | 4 |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля) | Общая трудоемкость в академ. часах | Трудоемкость по видам учебных занятий (в академ. часах) | | | |
|-------|---|------------------------------------|---|----------------|--------------|-------------|
| | | | Лекции | Практ. занятия | Лаб. занятия | Сам. работа |
| | | | очно | очно | очно | очно |
| 1 | Тема 1. Введение в курс «Деловые коммуникации» | 22 | 2 | 4 | | 16 |

| | | | | | | |
|---|---|----|---|---|--|----|
| 2 | Тема 2. Типология деловых коммуникаций | 22 | 2 | 4 | | 16 |
| 3 | Тема 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций | 22 | 2 | 4 | | 16 |
| | Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | 22 | 2 | 4 | | 16 |
| | Тема 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | 22 | 2 | 4 | | 16 |
| | Тема 5. Воздействие и влияние в деловом общении. | 20 | 2 | 4 | | 14 |

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание дисциплины |
|-------|--|--|
| 1. | Введение в курс «Деловые коммуникации» | Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации». основополагающие принципы, этические нормы. Основы коммуникативной компетентности специалиста. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. Коммуникации в организациях |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Типология деловых коммуникаций | Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций. Различие деловой и личной коммуникации. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. |
| 3. | Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций | Изучение принципов и правил деловой коммуникации; методов работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов. |
| 4. | Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении |
| 5. | Воздействие и влияние в деловом общении. | Содержание понятий "воздействие" и "влияние". Цели и виды влияния. Конкретные способы и механизмы воздействия: заражение; суггестия как целенаправленное воздействие; феномен контрсуггестии. Убеждение. Внушение. Подражание. Просьбы. Принуждения. |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Вид самостоятельной работы обучающихся |
|-------|--|---|
| 1. | Введение в курс «Деловые коммуникации» | Вопросы для самоподготовки 1. Объект и предмет дисциплины «Деловые коммуникации». 2. Основы коммуникативной компетентности специалиста. 3. Требования к уровню знаний и умений в области деловых коммуникаций. 4. Коммуникации в организациях |

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Типология деловых коммуникаций | <p>Вопросы для самоподготовки 1. Системное представление о формах, типологиях и способах деловых коммуникаций.</p> <p>2. Различие деловой и личной коммуникации.</p> <p>3. Особенности индивидуальной и групповой коммуникации. 4. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.</p> |
| 3. | Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций | <p>Вопросы для самоподготовки 1. Принципы деловой коммуникации.</p> <p>2. Правила деловой коммуникации.</p> <p>3. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов.</p> |
| 4. | Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | <p>Вопросы для самоподготовки 1. Ролевое поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций.</p> <p>2. Индивидуальный уровень организационного поведения; Исследование коммуникативной компетентности;</p> <p>2. 4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении;</p> |

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.1.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

| Виды литературы | Автор, название литературы, город, издательство, год | Количество часов, обеспеченных указанной литературой | Количество обучающихся | Количество экземпляров в библиотеке университета | Режим доступа ЭБС/ электронный носитель (CD, DVD) | Обеспеченность обучающихся литературой, гр./4гр.)x100% |
|----------------------------------|---|--|------------------------|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Основная литература | | | | | | |
| 1 | Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-53412444-6. — Текст : электронный // | 20 | 25 | - | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518623 | 100% |
| 2 | Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. — 3-е изд., стер. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 480 с. — Режим доступа: по подписке. | 20 | 25 | - | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519832 | 100% |
| Дополнительная литература | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|----|----|---|---|------|
| | Щербакова, И.В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И.В. Щербакова, М.В. Тимашова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. | 20 | 25 | - | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510533 | 100% |
| | Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие : [16+] / В.Е. Левкин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 142 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. | 20 | 25 | - | Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512888 | 100% |

3.1.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 7

| Наименование | Наименование | Адрес | Собственн | Полное | Документ - |
|--------------|--------------|-------|-----------|--------|------------|
|--------------|--------------|-------|-----------|--------|------------|

| учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы | оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования | (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации) | ость или оперативно управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка | наименование собственности (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества | основание возникновения права (реквизиты и срок действия) |
|---|--|---|---|--|---|
| Деловая коммуникация | Аудитория № 2-15 1.ПК – 1 ед. 2.Проектор – 1 шт. 3.Маркерная доска – 1 шт. 4.Экран – 1 шт. 6.Кафедра – 1 шт. 7.Шкаф – 2 шт. 8.Преподавательский стол – 1 шт. 9.Преподавательский стул – 1 шт. 10. Ученические парты - 13 | Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, д. 33, корпус 1, Этаж 2, Аудитория №2-15 Площадь-62.9 кв.м. | Оперативное управление | Российская Федерация | <u>Выписка из ЕГРН 23.05.2023г. № КУВИ-001/ 2023-118860881, (бессрочно)</u> |

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

Таблица 8

| № п/п | Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием | Код и наименование проверяемых компетенций | Оценочные средства | |
|----------|--|---|-----------------------------------|--|
| | | | текущий контроль | промежуточная аттестация |
| 1. | Введение в курс «Деловые коммуникации» | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Подготовка докладовпрезентаций | Вопросы для промежуточной аттестации и ситуационные задачи |
| 2. | Типология деловых коммуникаций | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Подготовка докладовпрезентаций | Вопросы для промежуточной аттестации и ситуационные задачи |
| 3. | Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Подготовка докладовпрезентаций | Вопросы для промежуточной аттестации и ситуационные задачи |

| | | | | |
|----|--|---|---------------------------------|--|
| 4. | Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Подготовка докладов презентаций | Вопросы для промежуточной аттестации и ситуационные задачи |
| 5. | Воздействие и влияние в деловом общении. | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Подготовка докладов презентаций | Вопросы для промежуточной аттестации и ситуационные задачи |

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Типовые вопросы к зачету по дисциплине «Деловая коммуникация»

1. Актуальные проблемы делового общения.
2. Функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Характеристика уровней общения.
5. Характеристика диалогического, монологического общения.
6. Общение как деятельность.
7. Общение как коммуникация.
8. Массовая коммуникация, ее специфика.
9. Трудности и барьеры коммуникации.
10. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
11. Невербальная коммуникация, ее виды.
12. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
13. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта
14. Структура и характеристика межличностного взаимодействия.
15. Общение как социальная перцепция.

16. Основные направления исследования социальной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
20. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
21. Межличностная аттракция, её виды.
22. Деловые коммуникации и его специфика.
23. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
25. Деловые коммуникации в экономической деятельности.
26. Стратегии и тактики общения.
27. Коммуникативные барьеры делового общения.
28. Документ как основная форма делового общения.
29. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
30. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Критерии оценивания результатов тестирования

Таблица 9

| Уровень освоения | Критерии | Баллы |
|-----------------------------|---|--------------|
| <i>Максимальный уровень</i> | Зачтено выставляется по следующим параметрам: присутствие на лекциях (не менее 70 %), работа на семинарских занятиях (выступить с сообщением не менее трех раз, принимать участие в дискуссиях), выполнение самостоятельной работы и дидактических тестов по темам разделов дисциплины. | 5 |
| <i>Средний уровень</i> | Зачтено выставляется по следующим параметрам: присутствие на лекциях (не менее 50 %), работа на семинарских занятиях (выступить с сообщением не менее трех раз, принимать участие в дискуссиях), выполнение самостоятельной работы и дидактических тестов по темам разделов дисциплины | 3 |
| <i>Минимальный уровень</i> | Не зачтено - студент не посещает лекции, семинарские занятия, не выполняет своевременно самостоятельную работу, дидактические тесты по разделам, не ответил на вопросы зачетного теста (выполнил правильно менее 75 % заданий) | 0 |

Обязательным условием допуска студента к итоговой аттестации является удовлетворительное или успешное прохождение промежуточной аттестации в течение семестра.

4.2.2. Задания по проверке практических навыков по дисциплине (практикоориентированное задание)

Примерные задания

Инструкция: внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые поразному проявляются в отношении к:

1. своему коллективу
2. делу
3. политике
4. искусству

Вопрос 6. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы; 12
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения; 4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 9. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 10. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

1. времени;
2. комфортности;
3. цели;
4. методу

Вопрос 11. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы; 3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 12. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях. 13

Вопрос 13. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 14. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний; 5. все перечисленные выше случаи.

Вопрос 15. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

1. ошибочные и безошибочные;
2. деловые и дружеские;
3. официальные и неофициальные;
4. важные и неважные.

Вопрос 16. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 17. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная; 5. насмешливая.

Вопрос 18. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует; 14
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 19. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой; 5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 20. Деловая беседа...

1. характеризуется частым переходом от одной темы к другой;
2. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем;
3. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их;
4. отличается разнообразием обсуждаемых тем.

Вопрос 21. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»; 4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Вопрос 22. Такая личностная характеристика как общительность может быть: 1. врожденной;

2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 23. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;

3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом; 4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

Вопрос 24. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 25. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

1. авантюризм;
2. профессиональный уровень;
3. малоопытность;
4. полномочия и сферу ответственности

Вопрос 26. Какова цель реалистического конфликта? а. достичь конкретных результатов;

- б. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
 - с. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только а);
 2. только б);
 3. только с);
 4. а) и б);
 5. а) и с).

Вопрос 27. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
 2. разногласия не принимают необратимого характера;
 3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
 4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
 5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.
- Вопрос 28. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?
1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
 2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
 3. вообще неконфликтные люди;
 4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
- Вопрос 29. Психологи считают, что конфликты -
1. естественны в личной сфере;
 2. неизбежны в деловой сфере;
 3. естественны и неизбежны в личной сфере; 16
 4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
 5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.
- Вопрос 30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

1. с заранее планируемым эффектом и результатом;
2. происходящую случайно;
3. с непланируемым заранее эффектом и результатом;
4. носящую информативный характер.

Вопрос 31. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

1. секретарь – сослуживцы;
2. секретарь-руководитель; 3. секретарь – посетители; 4. телефонный собеседник.

Вопрос 32. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 33. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

1. «честно говоря...»;
2. «по-моему этим занимается кто-то другой»;
3. «этого мне никто не говорил»; 4. не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 34. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

1. прирожденное лидерство;
2. профессионализм;
3. инициативность;
4. умение быть «в тени» своего шефа; 5. отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 35. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

1. персоналом;
2. высшим руководством; 17 3. подрядчиками;
4. клиентами.

Вопрос 36. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 37. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах? 1. «я не знаю»;

2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 38. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;

2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 39. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

1. порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. ответите на вопрос уклончиво;
4. спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Вопрос 40. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

1. сопровождать речь поговорками;
2. говорить медленно, четко формулируя мысли;
3. говорить большой объем материала;
4. учитывать реакцию партнеров.

Вопрос 41. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России; 18
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 42. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Вопрос 43. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. деловой;
2. общегражданский;
3. воинский;
4. дипломатический.

Вопрос 44. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. с младенческих лет;
2. в средней школе;
3. учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
4. когда понадобится.

Вопрос 45. Деловая беседа может...

1. предварять переговоры;
2. вредить переговорам;
3. быть их составной частью;
4. способствовать конфликтной ситуации.

Вопрос 46. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

1. господин + фамилия;
2. товарищ + фамилия;
3. по имени отчеству;
4. по имени; 5. по фамилии.

Вопрос 47. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель – 1. не здоровается первым;

2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 48. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

1. секретарь у входа в кабинет руководителя;
2. руководитель в своем кабинете; 19
3. секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах; 4. встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
5. руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 49. При личном знакомстве визитная карточка – 1. не вручается;

2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию; 4. вручающий подписывается и проставляет дату.

Вопрос 50. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

1. компетентности;
2. тактичности и доброжелательности;
3. грубости и резкости;
4. конфликтности, возбудимости.

Критерии оценивания результатов выполнения практикоориентированного задания

Таблица 10

| Уровень освоения | Критерии | Баллы |
|----------------------|--|-------|
| Максимальный уровень | Задание выполнено правильно: выводы аргументированы, основаны на знании материала, владении категориальным аппаратом | 5 |

17

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Средний уровень | Задание выполнено в целом правильно: но допущены ошибки в аргументации, обнаружено поверхностное владение терминологическим аппаратом | 3 |
| Минимальный уровень | Задание выполнено с ошибками в формулировке тезисов и аргументации, обнаружено слабое владение терминологическим аппаратом | 2 |
| Минимальный уровень не достигнут | Задание не выполнено или выполнено с серьезными ошибками | 0 |

Темы докладов и рефератов (в форме презентации):

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.

5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипуляторное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия. 21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
22. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
23. Основные отличия общения от предметной деятельности.
24. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
25. Подход к общению как к творческой деятельности.
26. Критерия выделения этапов общения.
27. Объективные критерии классификации видов общения.
28. Социально-психологические критерии выделения видов общения
29. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
30. Социальные способности личности и деловое общение.
31. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
32. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
33. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
34. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
35. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Таблица 11

| Уровень освоения | Критерии | Баллы |
|-------------------------|-----------------|--------------|
|-------------------------|-----------------|--------------|

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| Максимальный уровень | <ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов | 3 |
| Средний уровень | <ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована общая ориентация в материале; – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; – недостаточное использование научной литературы | 2 |
| Минимальный уровень | <ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена | 1 |
| Минимальный уровень не достигнут | <ul style="list-style-type: none"> – выступление не содержит достаточной информации по теме; – продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; – неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. | 0 |

4.2.3. Примерное задание для контрольной работы:

1. Социально-психологические основы делового общения.
2. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
3. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
4. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
5. Особенности делового общения в коммерческой организации.
6. Роль руководителя в организации делового общения.
7. Перцептивные барьеры делового общения.
8. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.

10. Невербальная система делового общения.
11. Структура делового общения.
12. Цикличность процесса делового общения
13. Основные виды делового общения.
14. Основные правила делового общения.
15. Этапы делового общения.
16. Особенности деловых переговоров и их характер.
17. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
18. Структура и типология конфликтов.
19. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
20. Деловое общение как управленческая категория.

Критерии оценивания результатов контрольной работы

Таблица 12

| Балл (интервал баллов) | Уровень освоения | Критерии оценивания уровня освоения компетенций* |
|-------------------------------|--|--|
| 10 | Максимальный уровень (интервал) | Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит 1-2 мелких ошибки; ответы студента правильные, четкие, содержат 1-2 неточности |
| [6-8] | Средний уровень (интервал) | Контрольная работа содержит одну принципиальную или 3 или более недочетов; ответы студента правильные, но их формулирование затруднено и требует наводящих вопросов от преподавателя |
| [3-5] | Минимальный уровень (интервал) | Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, неполное раскрытие темы в теоретической части и/или в практической части контрольной работы; ответы студенты формально правильны, но поверхностны, плохо сформулированы, содержат более одной принципиальной ошибки |
| Менее 3 | Минимальный уровень (интервал) не достигнут. | Контрольная работа содержит более одной принципиальной ошибки моделей решения задачи; контрольная работа оформлена не в соответствии с предъявляемыми требованиями; ответы студента путанные, нечеткие, содержат множество ошибок, или ответов нет совсем; несоответствие варианту. |

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации Представлено в приложении №1.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Старший преподаватель



Килаев И.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Арсагириева Т.А.

Приложение 1

Оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Деловая коммуникация
Направление подготовки
37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация подготовки Психологическое обеспечение служебной деятельности в
организация

Форма обучения: очная

Год приема: 2024

1. Характеристика оценочной процедуры: Семестр - 4
Форма аттестации – Зачет

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине «Деловая коммуникация»:

1. Актуальные проблемы делового общения.
2. Функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Характеристика уровней общения.
5. Характеристика диалогического, монологического общения.
6. Общение как деятельность.
7. Общение как коммуникация.
8. Массовая коммуникация, ее специфика.
9. Трудности и барьеры коммуникации.
10. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
11. Невербальная коммуникация, ее виды.
12. Интерактивная сторона общения. Подходы к пониманию процесса взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
13. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта
14. Структура и характеристика межличностного взаимодействия.
15. Общение как социальная перцепция.
16. Основные направления исследования социальной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
20. Общение как взаимопонимание людьми друг друга.
21. Межличностная аттракция, её виды.
22. Деловые коммуникации и его специфика.

23. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
24. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
25. Деловые коммуникации в экономической деятельности.
26. Стратегии и тактики общения.
27. Коммуникативные барьеры делового общения.
28. Документ как основная форма делового общения.
29. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
30. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

| № п/п | Характеристика ответа | Баллы |
|------------------|---|------------------|
| 1. | Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу | 13-15 |
| 2. | Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу. | 10-12 |
| 3 | Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу | 7-9 |
| 4. | Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу | 6 и менее |

Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

| | |
|---------------------------|-----------------------|
| До 50 баллов включительно | «неудовлетворительно» |
| От 51 до 70 баллов | «удовлетворительно» |
| От 71 до 85 баллов | «хорошо» |
| От 86 до 100 баллов | «отлично» |

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

| Индикаторы достижения компетенции (ИДК) | Уровни сформированности компетенций | | | |
|---|---|---|---|--|
| | «отлично» | «хорошо» | «удовлетворительно» | «неудовлетворительно» |
| | 86-100 | 71-85 | 51-70 | Менее 51 |
| | «зачтено» | | | «не зачтено» |
| Код и наименование формируемой компетенции | | | | |
| УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | Знает современное состояние дисциплин как науки, основные ее теоретические положения. Основные направления и формы работы по предупреждению сложных социальнопсихологических ситуаций уметь: свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния | Знает современное состояние дисциплин как науки, основные ее теоретические положения. Основные направления и формы работы по предупреждению сложных социальнопсихологических ситуаций уметь: свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния | Знает современное состояние дисциплин как науки, основные ее теоретические положения. Основные направления и формы работы по предупреждению сложных социальнопсихологических ситуаций уметь: свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния | Не знает современное состояние дисциплин как науки, основные ее теоретические положения. Основные направления и формы работы по предупреждению сложных социальнопсихологических ситуаций уметь: свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния |

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>Умеет свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния</p> | <p>Умеет свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния</p> | <p>Умеет свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния</p> | <p>Не умеет свободно пользоваться научной терминологией, основными понятийным аппаратом дисциплины; Применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния</p> |
| <p>Владеет технологиями</p> | <p>Владеет технологиями</p> | <p>Владеет технологиями</p> | <p>Не владеет технологиями</p> |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | <p>организации психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ; методами и техниками психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей различных категорий лиц с ОВЗ</p> | <p>организации психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ; методами и техниками психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей различных категорий лиц с ОВЗ</p> | <p>организации психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ; методами и техниками психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей различных категорий лиц с ОВЗ</p> | <p>организации психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей лиц с ОВЗ; методами и техниками психологопедагогической помощи с учетом особых потребностей, индивидуальных особенностей различных категорий лиц с ОВЗ</p> |
| <p>ПК-4. Способность проводить психологический мониторинг уровня развития психических свойств и состояний человека в норме и патологии и социальнопсихологического климата коллектива, характеризовать психические процессы и проявления в различных видах деятельности личного состава, индивидов и групп, составлять психодиагностические заключения и рекомендации по их использованию</p> | <p>Знает современные методы лечения при наркологических заболеваниях; основы клинической фармакологии; фармакодинамику и фармакокинетику основных групп лекарственных препаратов, применяемых в наркологии; основные принципы лечения неотложных состояний в наркологии; общую психотерапию и частные виды психотерапии наркологических заболеваний; основные принципы фито- и рефлексотерапии в наркологии; клинику ремиссий и рецидивов при наркологических заболеваниях</p> | <p>Знает современные методы лечения при наркологических заболеваниях; основы клинической фармакологии; фармакодинамику и фармакокинетику основных групп лекарственных препаратов, применяемых в наркологии; основные принципы лечения неотложных состояний в наркологии; общую психотерапию и частные виды психотерапии наркологических заболеваний; основные принципы фито- и рефлексотерапии в наркологии; клинику ремиссий и рецидивов при наркологических заболеваниях лицам с ОВЗ</p> | <p>Знает современные методы лечения при наркологических заболеваниях; основы клинической фармакологии; фармакодинамику и фармакокинетику основных групп лекарственных препаратов, применяемых в наркологии; основные принципы лечения неотложных состояний в наркологии; общую психотерапию и частные виды психотерапии наркологических заболеваний; основные принципы фито- и рефлексотерапии в наркологии; клинику ремиссий и рецидивов при наркологических заболеваниях</p> | <p>Не знает современные методы лечения при наркологических заболеваниях; основы клинической фармакологии; фармакодинамику и фармакокинетику основных лекарственных препаратов, применяемых в наркологии; основные принципы лечения неотложных состояний в наркологии; психотерапию и частные виды психотерапии наркологических заболеваний; принципы фито- и рефлексотерапии в наркологии; клинику ремиссий и рецидивов при наркологических заболеваниях</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | <p>Умеет разработать обоснованную схему современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; обосновать лечебную тактику</p> | <p>Умеет разработать обоснованную схему современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; обосновать</p> | <p>Умеет разработать обоснованную схему современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; обосновать лечебную тактику при</p> | <p>Не умеет разработать обоснованную современную этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; обосновать лечебную тактику</p> |
|--|--|---|--|---|

24

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | <p>при терапии больного в состоянии острого психоза с сопутствующим поражением сердечно-сосудистой системы, легких, хирургическим вмешательством; обосновать показания к назначению психотропных средств (нейролептиков, седатиков, снотворных); разработать схему восстановительного, поддерживающего и противорецидивного лечения; организовать и провести, с учетом современных данных лечение больных - женщин, лиц молодого и пожилого возраста; реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами; определить показания и осуществить при необходимости неотложную помощь при острых психотических состояниях; купировать навыками оказания первой медицинской помощи</p> | <p>лечебную тактику при терапии больного в состоянии острого психоза с сопутствующим поражением сердечнососудистой системы, легких, хирургическим вмешательством; обосновать показания к назначению психотропных средств (нейролептиков, седатиков, снотворных); разработать схему восстановительного, поддерживающего и противорецидивного лечения; организовать и провести, с учетом современных данных лечение больных - женщин, лиц молодого и пожилого возраста; реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами; определить показания и осуществить при необходимости неотложную</p> | <p>терапии больного в состоянии острого психоза с сопутствующим поражением сердечнососудистой системы, легких, хирургическим вмешательством; обосновать показания к назначению психотропных средств (нейролептиков, седатиков, снотворных); разработать схему восстановительного, поддерживающего и противорецидивного лечения; организовать и провести, с учетом современных данных лечение больных - женщин, лиц молодого и пожилого возраста; реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами; определить показания и осуществить при необходимости неотложную помощь при острых психотических состояниях; купировать</p> | <p>терапии больного в состоянии острого психоза с сопутствующим поражением сердечнососудистой системы, легких, хирургическим вмешательством; обосновать показания к назначению психотропных средств (нейролептиков, седатиков, снотворных); разработать схему восстановительного, поддерживающего и противорецидивного лечения; организовать и провести, с учетом современных данных лечение больных - женщин, лиц молодого и пожилого возраста; реализовывать этические и деонтологические аспекты врачебной деятельности в общении с коллегами и пациентами; определить показания и осуществить при необходимости неотложную помощь при острых психотических состояниях; купировать</p> |
|--|--|---|---|---|

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | <p>на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной современной этиотропной,</p> | <p>помощь при острых психотических состояниях; купировать навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского</p> | <p>навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих</p> | <p>и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих</p> |
|--|---|--|---|---|

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| | <p>патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима</p> | <p>вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного воздействия; навыками учета</p> | <p>медикаментозного воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении</p> | <p>и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | <p>дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении Раздел 2. Терапия наркологических расстройств. 3 семестр 79 психомоторное возбуждение; провести комплексное лечение больного профиля с учетом психопатологического и соматического состояния пациента, включающее режим, диету, медикаментозные средства, методы неотложной терапии и реанимации, поддерживающей терапии, лечебную физкультуру, физиотерапию, реабилитационные мероприятия, психокоррекцию; проводить обучающие занятия с больными, направленными на выработку мотивации</p> | <p>фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении Раздел 2. Терапия наркологических расстройств. 3 семестр 79 психомоторное возбуждение; провести комплексное лечение больного профиля с учетом психопатологического и соматического состояния пациента, включающее режим, диету, медикаментозные средства, методы неотложной</p> | <p>базовых лекарственных средств при лечении Раздел 2. Терапия наркологических расстройств. 3 семестр 79 психомоторное возбуждение; провести комплексное лечение больного профиля с учетом психопатологического и соматического состояния пациента, включающее режим, диету, медикаментозные средства, методы неотложной терапии и реанимации, поддерживающей терапии, лечебную физкультуру, физиотерапию, реабилитационные мероприятия, психокоррекцию; проводить обучающие занятия с больными, направленными на выработку мотивации к лечению, формированию навыков улучшения способности к разрешению проблем; оценить эффективность лечения, разработать и осуществить мероприятия по предупреждению срывов и рецидивов заболевания</p> | <p>Терапия наркологических расстройств. 3 семестр 79 психомоторное возбуждение; провести комплексное лечение больного профиля с учетом психопатологического и соматического состояния пациента, включающее режим, диету, медикаментозные средства, методы неотложной терапии и реанимации, поддерживающей терапии, лечебную физкультуру, физиотерапию, реабилитационные мероприятия, психокоррекцию; проводить обучающие занятия с больными, направленными на выработку мотивации к лечению, формированию навыков улучшения способности к разрешению проблем; оценить эффективность лечения, разработать и осуществить мероприятия по предупреждению срывов и рецидивов заболевания</p> |
|--|---|--|---|---|

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | <p>к лечению, формированию навыков улучшения способности к разрешению проблем;</p> <p>оценить эффективность лечения, разработать и осуществить мероприятия по предупреждению срывов и рецидивов заболевания</p> | <p>терапии и реанимации, поддерживающей терапии, лечебную физкультуру, физиотерапию, реабилитационные мероприятия, психокоррекцию; проводить обучающие занятия с больными, направленные на выработку мотивации к лечению, формированию навыков улучшения способности к разрешению проблем;</p> <p>оценить эффективность лечения, разработать и осуществить мероприятия по предупреждению срывов и рецидивов заболевания</p> | | |
|--|---|---|--|--|

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>Владеет навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной схемы современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики</p> | <p>Владеет навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного</p> | <p>Владеет навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств</p> | <p>Не владеет навыками оказания первой медицинской помощи на догоспитальном этапе; навыками оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства; методами планирования и организации лечебного процесса; способами разработки обоснованной схемы современной этиотропной, патогенетической и симптоматической терапии; способностью выделять в состоянии больного группы симптомов, требующих медикаментозного воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии;</p> |
|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении больного на этапе ремиссии; умением обеспечения больному поддерживающего и противорецидивного лечения; обеспечения строгого надзора за больным в психотическом состоянии; купирования психомоторного возбуждения; участия врача психиатранарколога в психотерапевтическом процессе, предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; мониторинга эффективности терапии больных с наркологическими заболеваниями; транспортировки пациента в специализированную медицинскую организацию</p> | <p>воздействия; навыками учета фармакокинетики и фармакодинамики применяемых средств и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении больного на этапе ремиссии; умением обеспечения больному поддерживающего и противорецидивного лечения; обеспечения строгого надзора за больным в психотическом состоянии; купирования психомоторного возбуждения; участия врача психиатранарколога в психотерапевтическом процессе, предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; мониторинга эффективности терапии больных с наркологическими заболеваниями; транспортировки пациента в специализированную медицинскую организацию</p> | <p>и возможности возникновения осложнений при их взаимодействии; навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении больного на этапе ремиссии; умением обеспечения больному поддерживающего и противорецидивного лечения; обеспечения строгого надзора за больным в психотическом состоянии; купирования психомоторного возбуждения; участия врача психиатранарколога в психотерапевтическом процессе, предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; мониторинга эффективности терапии больных с наркологическими заболеваниями; транспортировки пациента в специализированную медицинскую организацию</p> | <p>навыками обеспечения режима дозирования и частоты введения лекарственного средства; обеспечения эффективного и безопасного применения лекарств; методами выбора базовых лекарственных средств при лечении больного на этапе ремиссии; умением обеспечения больному поддерживающего и противорецидивного лечения; обеспечения строгого надзора за больным в психотическом состоянии; купирования психомоторного возбуждения; участия врача психиатранарколога в психотерапевтическом процессе, предупреждения суицидоопасных действий со стороны больного; мониторинга эффективности терапии больных с наркологическими заболеваниями; транспортировки пациента в специализированную медицинскую организацию</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| ПК-6. Способность прогнозировать изменения, комплексно воздействовать на уровень развития и | Знает особенности развития познавательной и мотивационно- | Знает особенности развития познавательной и мотивационно- | Знает особенности развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, | Не знает особенности развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, |
|---|---|---|---|--|

28

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| <p>функционирования познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека, профилактики проявления аддиктивного и девиантного поведения, осуществления психологического вмешательства с целью оказания индивиду, группе психологической помощи, проведения профессионального отбора</p> | <p>волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях, способов и условий комплексного воздействия и психологического вмешательства в рамках оказания психологической помощи, - традиционных и инновационных методов и технологий психологической помощи</p> | <p>волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях, способов и условий комплексного воздействия и психологического вмешательства в рамках оказания психологической помощи, - традиционных и инновационных методов и технологий психологической помощи</p> | <p>психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях, способов и условий комплексного воздействия и психологического вмешательства в рамках оказания психологической помощи, - традиционных и инновационных методов и технологий психологической помощи</p> | <p>психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях, способов и условий комплексного воздействия и психологического вмешательства в рамках оказания психологической помощи, - традиционных и инновационных методов и технологий психологической помощи</p> |
| | <p>Умеет применять комплексное воздействие психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи, применять традиционные и инновационные методы и технологии с целью оказания индивиду, группе психологической помощи</p> | <p>Умеет применять комплексное воздействие психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи, применять традиционные и инновационные методы и технологии с целью оказания индивиду, группе психологической помощи</p> | <p>Умеет применять комплексное воздействие психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи, применять традиционные и инновационные методы и технологии с целью оказания индивиду, группе психологической помощи</p> | <p>Не умеет применять комплексное воздействие психологическое вмешательство с целью оказания индивиду, группе психологической помощи, применять традиционные и инновационные методы и технологии с целью оказания индивиду, группе психологической помощи</p> |

5. Рейтинг-план изучения дисциплины

Таблица 16

| I | БАЗОВАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ | | | |
|--|--|--|---|-----------|
| Виды контроля | Контрольные мероприятия | Мин. кол-во баллов на занятиях | Макс. кол-во баллов на занятиях | |
| Текущий контроль № 1 | Тема № 1 Введение в курс «Деловые коммуникации» | 0 | 10 | |
| | Тема № 2. Типология деловых коммуникаций | | | |
| Текущий контроль № 2 | Тема № 3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций | 0 | 10 | |
| Рубежный контроль: контрольная работа №1 (Темы 1-3) | | 0 | 10 | |
| Текущий контроль №3 | Тема № 4. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации | 0 | 10 | |
| Текущий контроль №4 | Темам № 5 Воздействие и влияние в деловом общении. | 0 | 10 | |
| Рубежный контроль: контрольная работа №2 (Темы 4-5) | | 0 | 10 | |
| Допуск к промежуточной аттестации | | Мин 36 | | |
| II | ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ | | Мин. | Макс. |
| 1 | Поощрительные баллы | | 0-10 | 10 |
| | Подготовка доклада с презентацией по дисциплине | | 0-1 | 1 |
| | Посещаемость лекций (100%) | | 0-2 | 2 |
| | Участие в работе круглого стола, студенческой конференции | | 0-2 | 2 |
| | Соц.-личностный рейтинг | | 0-3 | 3 |
| | Участие в общественной, культурно-массовой и спортивной работе | | 0-2 | 2 |
| 2 | Штрафные баллы | | 0-3 | 3 |
| | Пропуск учебных лекций | за пропуск лекции снимается балльная стоимость лекции (2:8=0,25) | 0,25 x N (N – количество пропущенных лекций) | |
| | Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №1 | минус 5% от максимального балла | - 0,5 | |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---------------------------------|--------------|-----------|
| | Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №2 | минус 5% от максимального балла | - 0,5 | |
| III | ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ | | 0-30 | 30 |
| Форма итогового контроля: | Зачет (экзамен) | | 0-30 | 30 |
| ИТОГО БАЛЛОВ ЗА СЕМЕСТР: | | | 0-100 | |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Деловая коммуникация

(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация подготовки Психологическое обеспечение служебной деятельности в организациях

(год набора 2024, форма обучения очная) на
2024 / 2025 учебный год

В рабочую программу дисциплины / модуля вносятся следующие изменения:

| № п/п | Раздел рабочей программы (пункт) | Краткая характеристика вносимых изменений | Основание для внесения изменений |
|----------|----------------------------------|---|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |