**Рабочая программа дисциплины (модуля) «Речевая культура психолога», включая оценочные материалы**

**1. Требования к результатам обучения по дисциплине (модулю)**

**1.1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Коды и содержание компетенций** |
| Универсальные | Коммуникация | УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| Общепрофессиональные | - | - |
| Профессиональные | - | - |

**1.2. Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код компетенции** | **Код индикатора компетенции** | **Содержание индикатора компетенции** |
| УК-4 | УК-4.1 | Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь |
| УК-4 | УК-4.2 | Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами |

**1.3. Результаты обучения по дисциплине (модулю)**

**Цель изучения дисциплины (модуля)** – обеспечить овладение студентами знаниями о различных формах речевой культуры психолога, овладение словом в официально-деловой обстановке в соответствии с речевой, логической, психологической, вербальной и невербальной культурой, направленной на достижение конструктивного результата или договоренности.

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен

**знать:**

* основные психологические модели и феномены делового общения;
* требования к общению и поведению психолога;

**уметь:**

* ориентироваться в предметном поле современной психологии делового общения;
* грамотно подходить к организации и проведению деловых переговоров, совещаний, публичных выступлений;

**владеть:**

* навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности;
* основами психологии делового общения.

**2. Объем, структура и содержание дисциплины (модуля)**

**2.1. Объем дисциплины (модуля)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** |
| ***Очная*** | ***Очно-заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 3/108 |
| **Контактная работа:** | 96 | 48 |
| Занятия лекционного типа | 32 | 16 |
| Занятия семинарского типа | 64 | 32 |
| **Консультации** | 0 | 0 |
| **Промежуточная аттестация:** зачет | 0 | 0 |
| **Самостоятельная работа** (СР) | 12 | 60 |

***Примечания:*** зачет по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

**2.2. Темы (разделы) дисциплины (модуля) с указанием отведенного на них количества часов по формам образовательной деятельности**

***Очная форма обучения***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Виды учебной работы (в часах)** |
| **Контактная работа** | **СР** |
| **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** |
| **Л** | **Иные** | **ПЗ** | **С** | ЛР | **Иные** |
|  | Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | 6 |  | 12 |  |  |  | 2 |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | 6 |  | 10 |  |  |  | 2 |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | 6 |  | 10 |  |  |  | 2 |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | 4 |  | 10 |  |  |  | 2 |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | 4 |  | 10 |  |  |  | 2 |

***Очно-заочная форма обучения***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Виды учебной работы (в часах)** |
| **Контактная работа** | **СР** |
| **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** |
| **Л** | **Иные** | **ПЗ** | **С** | ЛР | **Иные** |
|  |  Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | 2 |  | 6 |  |  |  | 10 |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | 2 |  | 6 |  |  |  | 10 |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | 2 |  | 6 |  |  |  | 10 |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | 2 |  | 6 |  |  |  | 10 |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | 4 |  | 4 |  |  |  | 10 |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | 4 |  | 4 |  |  |  | 10 |

***Примечания:***

Л – лекции, ПЗ – практические занятия, С – семинары, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа.

**2.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) и видам работ**

**Содержание лекционного курса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Содержание лекционного курса** |
|  |  Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. |

**Содержание занятий семинарского типа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Тип** | **Содержание занятий семинарского типа** |
|  |  Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | ПЗ | Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | ПЗ | Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | ПЗ | Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | ПЗ | Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | ПЗ | Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | ПЗ | Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. |

**Содержание самостоятельной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование тем (разделов)** | **Содержание самостоятельной работы** |
|  |  Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении. |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении. |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства. |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Диагностика стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Коммуникативная составляющая конфликтологической компетентности.  |

**3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

По дисциплине (модулю) предусмотрены следующие виды контроля качества освоения:

* текущий контроль успеваемости;
* промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине (модулю).

**3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Контролируемые темы (разделы)** | **Наименование оценочного средства** |
|  |  Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Психологические основы делового общения и поведения.Механизмы воздействия в процессе делового общения | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса  | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |
|  | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией) |

**3.1.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля успеваемости**

**Устный опрос**

*Тема 1. Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций*

1. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации.
2. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.
3. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
4. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

*Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения*

1. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
2. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
3. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
4. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.

*Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения*

1. Трудности межличностного общения.
2. Мышление психолога и принятие решения.
3. Разнообразие национальных моделей делового общения.

*Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения.**Механизмы воздействия в процессе делового общения*

1. Культура делового общения по телефону.
2. Искусство полемики;
3. Переговорный процесс: этапы, технологии, методы;

*Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса*

1. Влияние успешного имиджа на эффективность делового общения.
2. Этика и этикет делового общения.
3. Современное деловое совещание.
4. Письменная коммуникация в процессе делового общения.

*Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения*

1. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
2. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Творческое задание в виде эссе**

*Тема 1. Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций*

1. Деловые беседы в структуре современной коммуникации.
2. Деловая риторика.
3. Вербальные и невербальные аспекты публичной речи.
4. Подготовка и проведение публичного делового выступления.
5. Атрибуты делового общения.

*Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения*

1. Особенности деловой этики и делового этикета в зарубежных странах.
2. Имидж деловой женщины.
3. Техника и тактика постановки вопросов в деловой беседе.
4. Культура речи предпринимателя.

*Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения*

1. Речевой этикет как необходимый элемент делового общения.
2. Деловой протокол и этикет.
3. Значение слушания в деловом общении.
4. Этика и современная реклама.

*Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения.**Механизмы воздействия в процессе делового общения*

1. Деловые письма. Культура их составления.
2. Язык мимики и жестов.
3. Барьеры общения и их преодоление.
4. Конформизм: за и против.

*Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса*

1. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
2. Психология, общение и труд.
3. Профессиональная психология.

*Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения*

1. Стереотипизация в деловом общении.
2. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение.
3. Национальные особенности делового общения.

**Информационный проект (доклад)**

*Тема 1. Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций*

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения.
2. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Виды и уровни общения.
3. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.
4. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
5. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
6. Виды и уровни общения.

*Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения*

1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
2. Структура, основные функции и виды коммуникаций. Основные элементы коммуникации.
3. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
4. Типология модели общения.

*Тема 3. Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения*

1. Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении.
2. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
3. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
4. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
5. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

*Тема 4. Психологические основы делового общения и поведения.**Механизмы воздействия в процессе делового общения*

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.
2. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
3. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.
4. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
5. Теории и типы лидерства.

*Тема 5. Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса*

1. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
2. Понятие менталитета делового общения.
3. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.
4. Работа с деловой корреспонденцией.
5. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.

*Тема 6. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения*

1. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
2. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
3. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**3.1.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости**

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

**Информационный проект (доклад с презентацией)**

Информационный проект **–** проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

**3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**3.2.1. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Результаты обучения** | **Показатели оценивания результатов обучения** |
| ОТЛИЧНО | Знает: | - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы,- на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями. |
| Умеет: | - обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу. |
| Владеет: | - обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;При решении продемонстрировал навыки- выделения главного,- связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов,- изложения мыслей в логической последовательности,- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| ХОРОШО | Знает: | - обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует. |
| Умеет: | - обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу. |
| Владеет: | - обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков,- выделения главного,- изложения мыслей в логической последовательности,- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| УДОВЛЕТВО-РИТЕЛЬНО | Знает: | - обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении;- показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы;- слабо аргументирует научные положения;- практически не способен сформулировать выводы и обобщения;- частично владеет системой понятий. |
| Умеет: | - обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы. |
| Владеет: | - обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.;При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного,- изложения мыслей в логической последовательности,- связки теоретических положений с требованиями руководящих документов,- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| НЕУДОВЛЕТВО-РИТЕЛЬНО | Знает: | - обучающийся не усвоил значительной части материала;- не может аргументировать научные положения;- не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;- не владеет системой понятий. |
| Умеет: | обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание. |
| Владеет: | не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно». |

**3.2.2. Контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**Список вопросов для устных ответов (варианты теста)**

**Тест**

1. Из приведенных ниже определений, выберите понятие «общение»:

а) это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности;

б) это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией; выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

в) это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями.

2. Выделяют следующие 3 стороны общения:

а) интерактивная, эмпатийная, содержательная;

б) перцептивная, коммуникативная, интерактивная;

в) информационная, перцептивная, эмпатийная.

3. Главным средством общения является:

а) язык;

б) объект;

в) предмет.

4. Любой материальный объект, выступающий в качестве указания и обозначения и используемый для приобретения, хранения, переработки и передачи информации – это:

а) предмет;

б) знак;

в) способ.

5. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:

а) значение;

б) понятие;

в) интерпретация.

6. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

а) действиями;

б) информацией;

в) знаками.

7. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:

а) невербальное;

б) словесное;

в) вербальное.

8. К невербальным элементам общения относятся:

а) позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь

б) паралингвистика; дистанция; контакт глаз;

в) контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика.

9. Невербальные средства общения не выполняют:

а) дополнение содержание высказывания;

б) сообщение о психологическом состоянии собеседника;

в) передачу информации в словесной форме.

10. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

а) идентификация, эмпатия и рефлексия;

б) эмпатия, самооценка, интроспекция;

в) идентификация, интроспекция, эмпатия.

11. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это

а) интроспекция;

б) рефлексия;

в) эмпатия.

12. Идентификация – это…

а) способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;

б) система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности;

в) способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

13. Перечислите основные способы воздействия партнеров друг на друга:

а) убеждение, заражение, рефлексия, возвышение;

б) заражение, внушение, убеждение и подражание;

в) убеждение, интроспекция, внушение, рефлексия.

14. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям – это…

а) заражение;

б) внушение;

в) подражание.

15. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

а) фактор превосходства;

б) фактор привлекательности;

в) все ответы верны.

16. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

а) в том, что общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке от-дельных качеств неизвестного человека;

б) в том, что общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека;

в) в том, что чем более внешне привлекателен для нас знакомый человек, тем лучше он во всех отношениях.

17. Главным источником психологической информации о человеке являются:

а) одежда, макияж, походка;

б) макияж, выражение лица, одежда;

в) речь, выражение лица, позы, походка.

18. Языковую способность изучает (-ют) преимущественно

а) психолингвистика;

б) стилистика;

в) культура речи;

г) лингвистика.

19. Языковая способность

а) индивидуальна;

б) коллективна;

в) динамична;

г) статична.

20. Речевая деятельность и речевой акт – это

а) синонимы;

б) родовое и видовое понятия;

в) видовое и родовое понятия;

г) не связанные друг с другом понятия.

**Устные ответы**

1. Этика делового общения: основные понятия;
2. Виды, типы, функции делового общения;
3. Средства общения;
4. Структура делового общения.
5. Восприятие друг друга в процессе общения. Оценочные эталоны. Стереотипы и восприятие друг друга.
6. Личность и общение. Психологические типы личности.
7. Конфликты и способы разрешения.
8. Этика поведения в конфликте.
9. Психологические и этические нормы и принципы общения.
10. Психология и общество;
11. Психология и труд;
12. Экономическая и правовая психология;
13. Модели политической психологии;
14. Профессиональная психология;
15. Деловые переговоры;
16. Речевой этикет;
17. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений;
18. Вопросы, применяемые в деловых переговорах;
19. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности;
20. Общие правила оформления документов.
21. Этические кодексы корпораций.
22. Этические нормы конкуренции в бизнесе.
23. Этика бизнеса и психология.
24. Этика бизнеса и социология.
25. Национальные параметры этики бизнеса.
26. Международные бизнес-коммуникации.
27. Модели продуктивного трудового поведения.
28. Понятие «стиль руководства». Основные классификации лидерских стилей.
29. Этика менеджмента: основные принципы.
30. Деловое общение и принципы работы в коллективе.
31. Социально-психологический климат в коллективе.
32. Деловое общение и формирование команды.

**Тексты проблемно-аналитических и (или) практических учебно-профессиональных задач**

**Задание 1.**

Деловая игра

Студенты разделяются на 3 группы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

***1 группа: Найм сотрудников.*** Цель – выработать коммуникативные навыки участников (резюме, саморекомендации), навыки монологической и диалогической речи

Участники: директор, начальник отдела кадров (менеджер по персоналу), начальник отдела, в который нанимается сотрудник, а также кандидаты (2-3 чел.). Кандидаты заранее предоставляют резюме, а в ходе игры проводятся беседы с каждым из них. Задача кандидатов – занять вакансию, следовательно, они должны хорошо показать себя на собеседовании. Задача работодателей – выбрать лучшего кандидата. После собеседования руководство проводит обсуждение кандидатов, их резюме, аргументируют свой выбор (в присутствии всей группы). Далее группа обсуждает поведение каждого участника игры.

***2 группа:******Деловое совещание.*** Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

***3 группа: Переговоры между двумя компаниями.*** Цель **-** отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

**Задание 2.**

Групповой проект

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека для создания модели какой-либо компании в соответствии с профилем будущей специальности с распределением ролей (руководитель, начальник отдела, офис-менеджер и т.д.). Цель – отработка навыков ведения всех видов деловой переписки, которая обычно осуществляется компаниями. Студент, назначенный «руководителем» компании, распределяет между другими студентами виды документов и писем, которые они должны подготовить. В целом студенты одной «компании» должны подготовить все виды документов и писем. В обязательные жанры включаются: внутренняя документация (приказ, распоряжение, протокол, заявка, докладная записка, объяснительная записка, отчет, справка, заявление, ходатайство, должностная инструкция) и внешняя переписка (рекомендательное письмо, приглашение, извещение, запрос, просьба, напоминание, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-коммерческое предложение, письмо – отказ на коммерческое предложение, претензия и т.д.)  Внешняя переписка должна осуществляться между группами (моделями компаний).

По итогам выполнения кейса каждый студент должен создать 5 документов в различных жанрах официально-делового стиля (2 внутренних документа и 3 письма).

Краткие методические указания:

Необходимо изучить презентацию по теме «Официально-деловой стиль речи». Все документы одной компании размещаются в одном общем файле. Каждый студент подписывает свою фамилию под своими документами.

**3.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков в ходе промежуточной аттестации**

**Процедура оценивания знаний (тест)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предлагаемое количество заданий | 20 |
| Последовательность выборки | Определена по разделам |
| Критерии оценки | - правильный ответ на вопрос |
| «5» если | правильно выполнено 90-100% тестовых заданий |
| «4» если | правильно выполнено 70-89% тестовых заданий |
| «3» если | правильно выполнено 50-69% тестовых заданий |

**Процедура оценивания знаний (устный ответ)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предел длительности | 10 минут |
| Предлагаемое количество заданий | 2 вопроса |
| Последовательность выборки вопросов из каждого раздела | Случайная |
| Критерии оценки | - требуемый объем и структура- изложение материала без фактических ошибок- логика изложения- использование соответствующей терминологии- стиль речи и культура речи- подбор примеров их научной литературы и практики |
| «5» если | требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов |
| «3» если | требования выполнены частично – не выдержан объем, есть фактические ошибки, нарушена логика изложения, недостаточно используется соответствующая терминологии |

**Процедура оценивания умений и навыков (решение проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач)**

|  |  |
| --- | --- |
| Предлагаемое количество заданий | 1  |
| Последовательность выборки  | Случайная |
| Критерии оценки: | - выделение и понимание проблемы- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения- полнота использования источников- наличие авторской позиции- соответствие ответа поставленному вопросу- использование социального опыта, материалов СМИ, статистических данных- логичность изложения - умение сделать квалифицированные выводы и обобщения с точки зрения решения профессиональных задач- умение привести пример- опора на теоретические положения- владение соответствующей терминологией |
| «5» если | требования к ответу выполнены в полном объеме |
| «4» если | в целом выполнены требования к ответу, однако есть небольшие неточности в изложении некоторых вопросов. Затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений |
| «3» если | требования выполнены частично – пытается обосновать свою точку зрения, однако слабо аргументирует научные положения, практически не способен самостоятельно сформулировать выводы и обобщения, не видит связь с профессиональной деятельностью |

**4. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

**4.1. Электронные учебные издания**

1. Логунова Н.В. Культура речевого поведения : практикум / Логунова Н.В.. — Соликамск : Соликамский государственный педагогический институт, 2018. — 218 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/86559.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Полянская Ю.М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Полянская Ю.М.. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/92495.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.].. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 c. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81834.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Рягузова Е.В. Теория и практика профессионального общения: психология общения : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Рягузова Е.В.. — Саратов : Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 c. — ISBN 978-5-292-04607-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99042.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

**4.2. Электронные образовательные ресурсы**

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний <http://www.iprbookshop.ru>
2. e-Library.ru: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – URL: [http://elibrary.ru/](http://elibrary.ru/defaultx.asp).
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Портал психологических изданий [Электронный ресурс]. – URL: <https://psyjournals.ru/>.
5. Библиотека по естественным наукам РАН [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.benran.ru/>.

**4.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ниже следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – URL: <http://dic.academic.ru>.
2. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. – URL: <http://psychology.net.ru/>.
3. Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. – URL: <http://soc.lib.ru/>.
4. Электронная библиотека по психологии [Электронный ресурс]. – URL: <http://flogiston.ru/library>.

**4.4. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных приложений Microsoft Office.
2. Свободно распространяемое программное обеспечение: свободные пакеты офисных приложений Apache Open Office, LibreOffice.

**4.5. Оборудование и технические средства обучения**

Для реализации дисциплины (модуля) используются учебные аудитории для проведения учебных занятий, которые оснащены оборудованием и техническими средствами обучения, и помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы\*** | **Оснащенность учебных аудиторий для проведения учебных занятий и помещений для самостоятельной работы оборудованием и техническими средствами обучения** |
| Учебные аудитории для проведения учебных занятий | Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, оборудованием и техническими средствами обучения (мобильное мультимедийное оборудование). |
| Помещение для самостоятельной работы | Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ЧОУ ВО АУП и к ЭБС. |

\* Номер конкретной аудитории указан в приказе об аудиторном фонде, расписании учебных занятий и расписании промежуточной аттестации.