	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	6	0	12	0	0	0	2
2.	Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	6	0	12	0	0	0	2
3.	Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	6	0	10	0	0	0	2
4.	Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	6	0	10	0	0	0	2
5.	Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	4	0	10	0	0	0	2
6.	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	4	0	10	0	0	0	2

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Виды учебной работы (в часах)						СР
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Л	Иные	ПЗ	С	ЛР	Иные	
1.	Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его	2	0	6	0	0	0	10

	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

	дефиниций							
2.	Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	2	0	6	0	0	0	10
3.	Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	2	0	6	0	0	0	10
4.	Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	0	6	0	0	0	10
5.	Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	4	0	4	0	0	0	10
6.	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	4	0	4	0	0	0	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
1.	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.
2.	Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций.
3.	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. Парсонаса, 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.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23


4.	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.
5.	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.
6.	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
1.	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.
2.	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.).
3.	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.
4.	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.
5.	Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	ПЗ	Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.
6.	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
1.	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).
2.	Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
3.	Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
4.	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.
5.	Формы делового общения и поведения. Психологические	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и

	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p align="center">СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

	аспекты переговорного процесса	вопросов.
6.	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
1.	Предмет речевой культуры психолога. Понятие «Общение» и трудность его дефиниций	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
2.	Общение как коммуникация. Типология и модели общения и поведения	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
3.	Общение как взаимодействие. Перцептивная сторона делового общения	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
4.	Психологические основы делового общения и поведения. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
5.	Формы делового общения и поведения. Психологические аспекты переговорного процесса	Устный опрос, творческое задание в виде эссе, информационный проект (доклад с презентацией)
6.	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. Предвзятости 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.

	<p>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

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

	<p>Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

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.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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 «отлично» 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 «отлично» 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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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 *«отлично»* 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



Частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия управления и производства»

СМК-ОП .01.1.335-05/23

		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.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	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-	Знает:	- обучающийся не усвоил значительной части материала;

	<p align="center">Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»</p>
	<p>СМК-ОП .01.1.335-05/23</p>

РИТЕЛЬНО		<ul style="list-style-type: none"> - 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 отдельных 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.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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:

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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 с. — 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 с. — 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 с. — 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 с. — 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/>.
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/>.

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Академия управления и производства»
	СМК-ОП .01.1.335-05/23

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.