

высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
«Кузбасский гуманитарно-педагогический институт»

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

_____ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Психология безопасности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

Новокузнецк, 2024

Лист внесения изменений

В РПД К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2024 / 2025 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /
(Ф. И.О. зав. кафедрой)

(Подпись)

Оглавление

1. Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	6
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации	7
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	8
3.1 Учебно-тематический план	8
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	9
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.	15
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	20
5.1 Учебная литература	20
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	21
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	21
6. Иные сведения и (или) материалы	22
6.1. Примерные темы письменных учебных работ	22
4.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	22

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП).

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Универсальная	Коммуникация	УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.
Профессиональная	Консультационная деятельность	ПК-2 - Способен осуществлять консультирование с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации. УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.	К.М.01.05 Иностранный язык, 1 сем, 3 з.е. К.М.01.06 Иностранный язык в профессиональной сфере, 2 сем, 3 з.е. К.М.01.09 Психология общения и переговоров, 4 сем, 4 з.е. К.М.02.16 Тренинговые технологии в работе психолога служебной деятельности, 3 сем, 2 з.е. К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем, 3 з.е. К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е.

		<p>К.М.04.ДВ.03.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.06.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е.</p> <p>К.М.06.04(Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е.</p> <p>К.М.07.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.</p>
<p>ПК-2 - Способен осуществлять консультирование с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды</p>	<p>ПК-2.1 Использует базовые основы консультирования с целью предотвращения нарушений в области безопасности личности и социальной среды</p> <p>ПК-2.2 Прогнозирует, проектирует условия для психологической безопасности личности в образовательной организации</p> <p>ПК-2.3 Осуществляет анализ и оценку безопасности в производственной сфере</p> <p>ПК-2.4 Анализирует проблему обращения за консультацией, выявляя нарушения в области безопасности личности.</p> <p>ПК-2.5 Разрабатывает стратегию проведения процесса консультирования на основе анализа проблемы обращения.</p> <p>ПК-2.6 Анализирует факторы вредного влияния на психическое и физическое здоровье человека.</p> <p>ПК-2.7 Выбирает и применяет методы и приемы коррекции адекватные ситуации для сохранения здоровья.</p> <p>ПК-2.8 Идентифицирует структуру, причины, динамику конфликтного взаимодействия.</p>	<p>К.М.04.05 Социально-психологические проблемы безопасности труда в производственной сфере, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.04.06 Психологическая безопасность личности в образовательной организации, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.04.07 Телефонное консультирование, 10 сем, 3 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.01.01 Культура речи в условиях служебной деятельности, 8 сем, 5 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.01.02 Профессиональная этика и служебный этикет, 8 сем, 5 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.02.01 Психология здоровья субъектов служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.02.02 Базовые теории и методы психотерапии, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.04.ДВ.03.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.05.ДВ.01.01 Психология конфликта, 6 сем, 4 з.е.</p> <p>К.М.05.ДВ.01.02 Информационная безопасность в служебной деятельности, 6 сем, 4 з.е.</p>

	<p>ПК-2.9 Выявляет и оценивает проблемы, связанные с нарушениями в области безопасности личности и социальной среды в конфликте.</p> <p>ПК-2.10 Использует базовые основы информационной безопасности для консультирования в вопросах предотвращения посягательств на информационные ресурсы (информационную среду) со стороны внутренних и внешних угроз, способных нанести ущерб интересам личности, общества, государства.</p>	<p>К.М.06.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е.</p> <p>К.М.06.04(Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е.</p> <p>К.М.07.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.</p>
--	---	---

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-4	<p>УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современные коммуникативные технологии – способы применения современных коммуникативных технологий <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подбирать современные технологии для выстраивания эффективных стратегий в коммуникации на вербальном и невербальном уровне. – правильно применять современные коммуникативные технологии – выстраивать эффективные стратегии коммуникации в переговорном процессе. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современными технологиями для создания эффективных стратегий коммуникации на вербальном и невербальном уровне; – навыком применения современных коммуникативных технологий
ПК-2	<p>ПК-2.8 Идентифицирует структуру, причины, динамику конфликтного</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – признаки нарушений в области безопасности личности и социальной

	взаимодействия.	<p>среды;</p> <p>– возможные профессиональные риски в различных видах трудовой деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>– предупреждать, прогнозировать профессиональные риски в различных видах деятельности</p> <p>Владеть:</p> <p>– методами анализа и оценки безопасности в производственной сфере.</p> <p>– навыками анализа и управления конфликтами.</p>
--	-----------------	--

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по ОФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	44
Аудиторная работа (всего):	44
в том числе:	
лекции	16
практические занятия, семинары	28
в интерактивной форме	22
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	64
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен	36
	9 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лек. ц.	прак. т.		
9 семестр – ОФО						
Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения в служебной деятельности					УО	
1.1	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	8	2	0	6	
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	10	2	2	6	
1.3	Виды и стили делового общения	10	2	2	6	
1.4	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	12	2	4	6	
Раздел 2. Психологические технологии эффективного делового общения					УО	
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	12	2	4	6	
2.2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	12	2	4	6	
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	12	2	4	6	
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	12	2	4	6	
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	10	0	2	8	
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	10	0	2	8	
Экзамен		36				
Итого		144	16	28	64	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
9 семестр – ОФО		
1	Психологическая характеристика делового общения	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	Предмет и задачи психологии делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, характеристика и психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли. Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности
1.3	Виды и стили делового общения	Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.
1.4	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	Семинарские вопросы: 1. История развития делового общения. 2. Понятие деловое общение, объект, предмет. 3. Научные основы делового общения. 4. Предмет и задачи учебной дисциплины. 5. Методология, методы и методика делового общения. Терминологический тезаурус: «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация»
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	1. Сущность и структура делового общения. 2. Основные виды и формы делового общения. 3. Коммуникативно-информационная сторона делового общения. 4. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>общении?</p> <p>5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?</p> <p>6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?</p>
1.3	Виды и стили делового общения	<p>1. Роль этики в деловом общении</p> <p>2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.</p> <p>3. Роль этикета и культуры поведения психолога</p> <p>4. Основные правила делового этикета.</p> <p>5. Составляющие элементы имиджа психолога, фирмы. Сущность корпоративной культуры.</p> <p>Терминологический тезаурус: корпоративная культура, этикет, корпоративная культура, имидж</p>
1.4	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	<p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1. Что такое имидж?</p> <p>2. Каковы составляющие имиджа личности?</p> <p>3. Каковы этапы построения имиджа?</p> <p>4. Охарактеризовать деловой стиль одежды.</p> <p>5. Каковы принципы построения делового имиджа?</p> <p>6. Каковы основные формы выражения делового имиджа?</p> <p>7. Каков внешний облик делового человека?</p> <p>8. Каково значение положительного делового имиджа для служебной карьеры?</p> <p>9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»?</p> <p>10. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»?</p> <p>11. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?</p> <p>Практическое задание:</p> <p>1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жесты, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?</p> <p>2. Следующая группа вопросов позволит вам получить</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):</p> <p>а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?</p> <p>б) Часто ли вас обсчитывают?</p> <p>в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?</p> <p>г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?</p> <p>д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?</p>
2	Психотехники эффективного делового общения	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия
2.2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Понятие межличностного взаимодействия. Способы и средства воздействия на межличностные отношения. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры. Функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания. Деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров. Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения, возникающие в публичном выступлении. Аргументация.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социальная перцепция как психологический феномен 2. Этнические или национальные стереотипы 3. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам. 4. Системы представления информации (аудиалы, визуалы, кинестетики)
2.2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определите понятие «межличностное взаимодействие». В чем заключается его суть и каковы составляющие? 2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом и каков механизм межличностного взаимодействия? 3. Какие формы взаимодействия существуют? 4. Какие стили взаимодействия существуют и какой из них является наиболее продуктивным? 5. Для чего нужна предварительная информация о партнере?
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите основные элементы коммуникации и дайте им характеристику. 2. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения. 3. Назовите два пути обмена информацией в процессе общения и дайте им характеристику. 4. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Научная конференция, правила её организации и проведения. 2. Пресс-конференция правила её организации и проведения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>3. Презентация правила её организации и проведения</p> <p>4. Деловые приёмы (фуршеты, банкеты, деловые обеды, ужины), их специфика и правила проведения.</p> <p>5. День открытых дверей правила организации и проведения</p>
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	<p>1. Почему спор часто рождает ссору?</p> <p>2. Что нужно для того, чтобы в споре родилась истина?</p> <p>3. В чем разница между полемическими приемами и уловками?</p> <p>4. В каких случаях люди прибегают к уловкам и запрещенным приемам?</p> <p>5. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре?</p> <p>Задания</p> <p>Сделайте видеозапись и затем принесите её с собой на занятие. Внимательно проследите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок. В анализе представьте выявленные уловки оппонентов.</p>
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	<p>1. Что такое главная идея выступления и как ее определить?</p> <p>2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить?</p> <p>3. Как построить композицию выступления?</p> <p>4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы изложения материала?</p> <p>5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять?</p> <p>6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию?</p> <p>7. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить?</p> <p>Задания</p> <p>1) Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		<p>подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится.</p> <p>Существуют методики предупреждения и разрешения семейных сор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)</p> <p>2) Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод. Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов».</p> <p>3) Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.</p> <p>Примерные темы для выступления в студенческой группе.</p> <p>Информационные выступления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз. 2. Время, которое мне приятно вспомнить. 3. Это было со мной впервые в жизни. 4. Как научиться успевать все делать. 5. Лето, которое я не забуду. 6. Эмоции и здоровье. 7. Что значит быть современным. 8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене). 9. Как избавиться от лени. 10. Как дарить цветы. 11. Как воспитать силу воли. 12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		13. Надо ли готовиться к семейной жизни. 14. Как можно готовить себя к будущей профессии. 15. Можно ли сохранить любовь. 16. НЛО и современная наука. 17. Как сохранить здоровье. 18. Самосовершенствование - путь к счастливой жизни. 19. Мое любимое место в городе. Агитационные выступления: 1. Занимайтесь спортом! 2. Берегите дружбу. 3. Фильм, который стоит посмотреть. 4. Ищите путь к себе. 5. Наша судьба — в наших руках!

4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60 (100% баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (конспект) (8 занятий)	1 балл посещение 1 лекционного занятия, конспект лекции	0 - 8
		Семинары, практические занятия (14 занятий).	1 балл - дополнение на занятии, выполнение работы на 51-64% 2 балла – качественный доклад (без опоры на конспект, анализ нескольких источников), существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 65-100%, конспект семинарских вопросов	14 - 28
		Самостоятельные работы (отчет о выполнении работы) (3 работы)	За одну КР 6 баллов (выполнено 85% заданий) 11 балла (выполнено 86 - 100% заданий)	18 - 33
		Коллоквиум (2 штуки)	8 балла (пороговое значение) 15 баллов (максимальное значение)	16 - 31
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100

Промежуточная аттестация (экзамен)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1	15 балла (пороговое значение) 30 баллов (максимальное значение)	15 - 30
		Вопрос 2	15 балла (пороговое значение) 30 баллов (максимальное значение)	15 - 30
		Практическое задание 1.	10 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10 - 20
		Практическое задание 2.	11 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	11 - 20
Итого по промежуточной аттестации (экзамену)				20 – 40 б.
Суммарная оценка по дисциплине: сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

Если к моменту проведения экзамена студент набирает 51 балл и более баллов, оценка может быть выставлена ему в ведомость и в зачетную книжку без процедуры принятия экзамена. Выставление оценок производится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

Шкалы промежуточного контроля, по итогам изучения дисциплины.

Оценка «отлично» (100-85 баллов) ставится, если студент:

– Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

– Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, формировать выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал научным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы. Использует для доказательства выводы из наблюдений и опытов.

– Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию преподавателя; умеет оперировать теоретическим материалом.

Оценка «хорошо» (75-84 балла) ставится, если студент:

– Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и/или опыта.

– Материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

– Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

Оценка «удовлетворительно» (51-74 балла) ставится, если студент:

– Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

– Показывает недостаточность в сформированности отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

– Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

– Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

– Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

– Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 50 баллов) ставится, если студент:

– Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

– Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и не полные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.

– При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

– Не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

– Полностью не усвоил материал.

Краткая характеристика используемых оценочных средств

Шкала оценки устного ответа

Отметка «отлично» ставится, если:

– знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;

– студент свободно владеет научной терминологией;

– ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета;

– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;

– ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;

– ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственного опыта;

– студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «хорошо» ставится, если:

– знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы

– имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, студент способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;

– недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;

– недостаточно логично изложен вопрос;

– студент не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета;

– ответ прозвучал недостаточно уверенно;

– студент не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

– содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета;

– программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки;

- студент не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты;
 - студент не может привести пример для иллюстрации теоретического положения;
 - у студента отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован;
 - у студента отсутствуют представления о межпредметных связях.
- Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:*
- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной психологии;
 - содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
 - на большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета-студент затрудняется, дать ответ или не дает верных ответов.

Шкала оценивания доклада

Оценка «отлично» выставляется, если: доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента.

Оценка «хорошо» выставляется, если: представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументированно отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: доклад не подготовлен, либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Для текущего контроля знаний использование тестирования.

Тестирование - одна из наиболее эффективных форм контроля и самоконтроля полученных знаний по учебному курсу. Тестовые задания предназначены для усвоения основных положений курса.

Данная форма контроля позволяет существенно экономить учебное время на аудиторных занятиях, опросить большое число студентов за ограниченное количество времени, и иметь надежный результат, так как опрос проводится по большому количеству вопросов.

Проведение тестирования эффективно использовать как на дневном, так и на заочном обучении.

Тестирование может оказать существенную помощь преподавателю для организации промежуточного и итогового контроля знаний студентов. Обучающиеся могут использовать предлагаемые вопросы теста для самоконтроля, что позволяет оценить свои знания по курсу перед экзаменом и тем самым обратить внимание на имеющиеся пробелы в усвоении учебного материала.

Шкала оценивания теста

Оценка «отлично» выставляется, если: процент правильных ответов 91-100 %;

Оценка «хорошо» выставляется, если: процент правильных ответов 75-90 %;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: процент правильных ответов 50-74 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: процент правильных ответов менее 50 %.

Шкала и критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных частей компетенций, приобретаемых при выполнении практических заданий

Балл		Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций после изучения учебного материала
уметь	владеть		
5	5	Максимальный уровень	Студент правильно выполнил задание. Показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы на защите
4	4	Средний уровень	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите
3	3	Минимальный уровень	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено много неточностей
2	2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.

5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705> (дата обращения: 26.02.2023). – Текст: электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко,

Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 26.02.2023). – Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555> (дата обращения: 26.02.2023). – Текст: электронный.

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216> (дата обращения: 26.02.2023). – Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

<p>204 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none">- занятий лекционного типа;- занятий семинарского (практического) типа;- групповых и индивидуальных консультаций;- текущего контроля и промежуточной аттестации; <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, доска интерактивная, проектор, экран, акустическая система.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET Endpoint Security, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО), Google Chrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), Foxit Reader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2</p>
--	--

5.3 Современные профессиональные базы данных и

информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

Информационная база данных – университетская информационная система РОССИЯ. Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>

База профессиональных данных «Мир психологии» – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru База данных статей из области психологии.

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

Темы эссе

1. Одиночество в сети (об особенностях интернет-коммуникации)
2. Докажите, что общение является единственной человеческой роскошью
3. Проанализируйте неконгруентность вербальных и невербальных сигналов на примере героя фильма на выбор
4. Составьте коммуникативный психологический портрет субъекта труда служебной деятельности

4.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
<i>9 семестр – ОФО</i>		
Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения		
1.1 Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового	Предмет и задачи психологии делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, характеристика и	Пять лет тому назад нашей лабораторией руководил талантливый ученый, уникальный специалист, человек, на которого

общения	психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции	руководство возлагало большие надежды. Но сотрудника лаборатории единодушно обвиняли его в том, что он высокомерен, груб, бестактен, не умеет выслушивать людей.
1.2 Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли. Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Высказывались даже сомнения в его компетентности. Любимое изречение нашего начальника было: "Я сказал и больше ничего не желаю знать и слышать". Его характерной чертой был
1.3 Виды и стили делового общения	Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.	безапелляционный, приказной тон. Несмотря на то, что у нашего руководителя были интересные, научно-плодотворные идеи, лаборатория, укомплектованная опытными специалистами, считалась одной из отстающих, а психологический климат был явно дискомфортным.
1.4 Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	В нашей лаборатории дискуссии прекратились, специалисты о собственной работе говорили с оттенком иронии, как о чем-то малозначимом. Все попытки специалистов предложить свои идеи и варианты решения руководитель отвергал наотмашь, не задумываясь, с изящным остроумием, буквально испепелявшим собеседника. Неудовлетворенность возросла, стало скучнее. Схема анализа:

		<p>1. Оцените психологический климат в лаборатории.</p> <p>2. Какие этические принципы нарушил руководитель?</p>
Раздел 2. Психологические технологии эффективного делового общения		
2.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<p>Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия</p>	<p>Задача</p> <p>На оперативном совещании в одном из РОВД до офицерского состава была доведена информация, что в подразделении вводится должность психолога. Реакция сотрудников была разной. Один сказал: «Что мы, психи?», второй: «Лучше бы добавили опера», третий: «Давайте пригласим на эту должность Кашпиrowsкого», четвертый: «Теперь у нас самоубийств больше не будет».</p> <p>Вопросы:</p> <p>1. С какими ошибочными представлениями о себе и своей работе может столкнуться практический психолог в правоохранительных органах?</p> <p>2. Как бы вы отреагировали на реплики сотрудников, как объяснили бы причины их ошибочных мнений?</p>
2.2 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Понятие межличностного взаимодействия. Способы и средства воздействия на межличностные отношения. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.</p>	
2.3 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<p>Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры. Функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная</p>	

	сторона общения; этапы общения	
2.4 Деловое совещание: подготовка и проведение	Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания. Деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.	
2.5 Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров. Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров	
2.6 Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения, возникающие в публичном выступлении. Аргументация.	

Составитель: Дворцова Е.В., канд. психол. наук, доцент