

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС
Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры психологии

Протокол от «28» 08.2017 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.6.1 Психология служебной деятельности

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки (специальности)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Уголовно-правовая

направленность (профиль/специализация)

юрист

квалификация

очная

форма(ы) обучения

Год набора – 2018

Волгоград, 2017 г.

Автор(ы)—составитель(и):

канд. филос. наук,

доцент кафедры психологии

С.В. Хрипунова

Заведующий кафедрой психологии

Д.М. Зиновьева

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	
3. Содержание и структура дисциплины	
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
6.1. Основная литература	
6.2. Дополнительная литература	
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	
6.4. Нормативные правовые документы	
6.5. Интернет-ресурсы	
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.6.1 «Психология служебной деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенций	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-15	Способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы.	ПК-15.1.1	Сформировать представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления общения в рамках решения профессиональных задач.

1.2 Результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-15 ПК-15.1.1	Знания: - в области основных категории, понятий и проблем социального и личностного развития человека, феномена социальных групп и командной работы, принципов проведения и организации различных форм командной работы (круглого стола, дискуссии, мозгового штурма и т.д.); - знание следующих базовых категорий и понятий: общение, взаимодействие, группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения. Умения: -использовать идеи социальных наук в процессе самопознания и социальной коммуникации; -применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; -определять способ обработки информации при решении личных и профессиональных задач; -применять техники и приемы эффективного общения в командной работе при решении профессиональных задач; -объяснять феномены общения, в том числе в процессе профессиональной деятельности; - устанавливать доверительные взаимоотношения, в том числе в командной

		профессиональной деятельности. Уровень освоения подтверждается навыками: - использования полученных в эмпирических исследованиях фактов для подготовки и обоснования решений в области командной профессиональной деятельности; - самостоятельного разрешения проблемных ситуаций в команде в деловых коммуникациях; - самостоятельной организации работы команды в деловых коммуникациях; - способности организовывать эффективную работу команды в организационных коммуникациях.
--	--	---

2. Объем и место дисциплин в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.6.1 «Психология служебной деятельности» принадлежит к блоку дисциплины по выбору. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области гуманитарных наук. Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для организации умений работать в коллективе, проявлять психологическую устойчивость при решении профессиональных задач, используя психологические методы, средства и приемы,

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 2.

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						С Р	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
			Л	ЛР	ПЗ	КСР			
Очная форма обучения									
Тема 1	Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения	8	2	–	2		4	О	
Тема 2	Общение – основа межличностных взаимоотношений	8	2	–	2		4	О	
Тема 3	Понятия и принципы межличностной коммуникации	8	2	–	2		4	О	
Тема 4	Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов	8	2	–	2		4	О	
Тема 5	Коммуникация в группе. Командная работа. Способность организовать работу в группе	8	2	–	2		4	Т	
Тема 6	Роли и лидерство в группах	6	2	-	2		2	О	
Тема 7	Публичное выступление	8	2	–	2		4	О	
Тема 8	Вербальная и визуальная адаптация публичной речи	8	2	–	2		4	О	
Тема 9	Основные компоненты репетиции публичной речи	8	2	–	–		6	О	
Тема 10	Овладение разговорным стилем	2	2		-			Т	
Промежуточная аттестация									
Всего:		72	20		16		36		

Примечание:

* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т)

Содержание дисциплины

Тема 1. Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения
Важнейшие понятия и принципы делового общения. Техники делового общения.
Служебный этикет.

Тема 2. Общение – основа межличностных взаимоотношений
Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга.

Тема 3. Понятия и принципы межличностной коммуникации
Ведение беседы. Умение слушать и слышать. Самораскрытие и обратная связь.

Тема 4 Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов
Понятие конфликта. Как эффективно реагировать на конфликт.

Тема 5. Коммуникация в группе. Командная работа. Способность организовать работу в группе
Понятие группы. Характеристики эффективной группы. Сплоченность в группе. Стадии развития группы. Решение проблем, возникающих в группе.

Тема 6. Роли и лидерство в группах.
Групповые роли. Ответственность участников на групповых собраниях. Лидерство: функции и типы.

Тема 7. Публичное выступление
Определение ситуации и оценка аудитории. Организация материала. Вербальная и визуальная адаптация.

Тема 8. Вербальная и визуальная адаптация публичной речи
Достижение взаимопонимания с аудиторией. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к уровню понимания аудитории. План адаптации речи.

Тема 9. Основные компоненты репетиции публичной речи
Вербальные и невербальные компоненты. Принципы эффективной репетиции.

Тема 10. Овладение разговорным стилем.
Преодоление нервозности. Использование специальных методов как способ овладения разговорным стилем.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.6 «Психология служебной деятельности» выносятся следующие темы:

Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения	Важнейшие понятия и принципы делового общения. Техники делового общения. Служебный этикет.	О
Общение – основа межличностных	Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие	О

взаимоотношений	людьми друг друга.	
Понятия и принципы межличностной коммуникации	. Ведение беседы. Умение слушать и слышать. Самораскрытие и обратная связь.	О
Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов	Понятие конфликта. Как эффективно реагировать на конфликт.	О
Коммуникация в группе. Командная работа. Способность организовать работу в группе	Понятие группы. Характеристики эффективной группы. Сплоченность в группе. Стадии развития группы. Решение проблем, возникающих в группе.	Т
Роли и лидерство в группах	Групповые роли. Ответственность участников на групповых собраниях. Лидерство: функции и типы.	О
Публичное выступление	Определение ситуации и оценка аудитории. Организация материала. Вербальная и визуальная адаптация	О
Вербальная и визуальная адаптация публичной речи	Достижение взаимопонимания с аудиторией. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к уровню понимания аудитории. План адаптации речи.	О
Основные компоненты репетиции публичной речи	Вербальные и невербальные компоненты. Принципы эффективной репетиции.	О
Овладение разговорным стилем.	Преодоление нервозности. Использование специальных методов как способ овладения разговорным стилем.	Т

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.1 «Психология служебной деятельности» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения	Устный опрос
Тема 2	Общение – основа межличностных взаимоотношений	Устный опрос
Тема 3	Понятия и принципы межличностной коммуникации	Устный опрос
Тема 4	Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов	Устный опрос
Тема 5	Коммуникация в группе. Командная работа. Способность	Тестирование

	организовать работу в группе	
Тема 6	Роли и лидерство в группах	Устный опрос
Тема 7	Публичное выступление	Устный опрос
Тема 8	Вербальная и визуальная адаптация публичной речи	Устный опрос
Тема 9	Основные компоненты репетиции публичной речи	Устный опрос
Тема 10	Овладение разговорным стилем	Тестирование

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3. К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1. Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения
Вопросы для устного опроса:

1. Важнейшие понятия и принципы делового общения.
2. Техники делового общения.
3. Служебный этикет.

Тема 2. Общение – основа межличностных взаимоотношений
Вопросы для устного опроса:

1. Общение как обмен информацией.
2. Общение как взаимодействие.
3. Общение как восприятие людьми друг друга.

Тема 3. Понятия и принципы межличностной коммуникации
Вопросы для устного опроса:

1. Ведение беседы.
2. Умение слушать и слышать.
3. Самораскрытие и обратная связь.

Тема 4. Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов
Вопросы для устного опроса:

1. Понятие конфликта.
2. Как эффективно реагировать на конфликт.

Тема 5. Коммуникация в группе. Командная работа. Способность организовать работу в группе

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие группы.
2. Характеристики эффективной группы.
3. Сплоченность в группе.
4. Стадии развития группы.
5. Решение проблем, возникающих в группе.

Тема 6. Роли и лидерство в группах

Вопросы для устного опроса:

1. Групповые роли.
2. Ответственность участников на групповых собраниях.
3. Лидерство: функции и типы.

Тема 7. Публичное выступление

Вопросы для устного опроса:

1. Определение ситуации и оценка аудитории.
2. Организация материала.
3. Вербальная и визуальная адаптация

Тема 8. Вербальная и визуальная адаптация публичной речи

Вопросы для устного опроса:

1. Достижение взаимопонимания с аудиторией.
2. Привлечение и поддержание интереса аудитории.
3. Адаптация к уровню понимания аудитории.
4. План адаптации речи.

Тема 9. Основные компоненты репетиции публичной речи

Вопросы для устного опроса:

1. Вербальные и невербальные компоненты.
2. Принципы эффективной репетиции

Тема 10. Овладение разговорным стилем.

Вопросы для устного опроса

1. Преодоление нервозности.
2. Использование специальных методов как способ овладения разговорным стилем.

ТЕСТ ПО КУРСУ «Психология служебной деятельности»

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатии и антипатиях называются:
А) референтными
Б) формальными
В) неформальными

- Г) условными
2. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого занимающего данную позицию – это:
- А) статус
 - Б) роль
 - В) позиция
 - Г) установка
3. Коммуникация – это:
- А) обмен информацией между общающимися индивидами
 - Б) организация взаимодействия между общающимися индивидами
 - В) процесс восприятия друг друга
 - Г) обмен интересами между общающимися индивидами
4. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя – это:
- А) идентификация
 - Б) эмпатия
 - В) рефлексия
 - Г) установка
5. О каком психологическом феномене идет речь: данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функции, члены группы могут взаимодействовать:
- А) сплоченность группы
 - Б) совместимость группы
 - В) все варианты верные
 - Г) слаженность группы
6. Согласно «теории черт» лидером является:
- А) человек с более высоким уровнем активности, участия и влияния в решении данной задачи, чем у других членов группы.
 - Б) человек, который обладает определенным набором личностных качеств
 - В) человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе
 - Г) человек, которого назначит группа
7. Формула конфликта выглядит так: «конфликт = конфликтная ситуация + ...»
- А) индивид
 - Б) инцидент
 - В) субъект
 - Г) ссора
8. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:
- А) коммуникативную
 - Б) интерактивную
 - В) перцептивную
 - Г) все ответы верны
9. Синонимом понятия «конформизм» является термин:
- А) приспособленчество
 - Б) подчиненность
 - В) зависимость
 - Г) подхалимство
10. Суггестор – это человек, который осуществляет:
- А) передачу информации
 - Б) внушение
 - В) подвергает унижению
 - Г) нет верного ответа
11. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:
- А) коммуникативной
 - Б) интерактивной
 - В) перцептивной
 - Г) нет правильного ответа

12. Невербальная коммуникация включает в себя:

- А) визуальный контакт
- Б) пара- и экстралингвистический
- В) оптико- кинетический
- Г) все перечисленное

13. Невербальная коммуникация включает в себя:

- А) мимику
- Б) жесты
- В) диапазон голоса
- Г) все ответы верны

14. Сопереживание, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека называются:

- А) идентификацией
- Б) эмпатией
- В) рефлексией
- Г) экстраверсией

15. Существуют различные классификации «малых групп». Исключением являются:

- А) первичные и вторичные
- Б) формальные и неформальные
- В) группы членства и референтные
- Г) публика и аудитория

16. К теориям происхождения лидерства не относится:

- А) теория черт
- Б) харизматическая теория
- В) ситуационная теория лидерства
- Г) системная теория лидерства

17. Формальная группа – это

- А) которые имеют официально заданную структуру
- Б) в которых люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности
- В) объединенные по какому-либо общему признаку
- Г) нет правильного ответа

18. Качество голоса, его диапазон, тональность – это

- А) визуальные
- Б) кинесика
- В) проксемика
- Г) паралингвистика

19. Оценка аудитории – это

- А) Сбор демографически, возрастных и образовательных показателей
- Б) Определение заинтересованности слушателей по иным показателям
- В) невозможно заранее узнать о заинтересованности группы

20. Какие параметры места назначения речи имеют значение:

- А) метраж аудитории
- Б) свет и звук
- В) оснащенность необходимой мебелью
- Г) все ответы правильные

21. Сколько идей должны включать в себя цель выступления

- А) одна
- Б) две
- В) несколько
- Г) нет правильного ответа

22. Порядок построения речи

- А) тематический
- Б) временной
- В) Логический
- Г) все ответы правильные

23. Виды выступления бывают

- А) неожиданное заявление

- Б) риторический вопрос
 - В) история
 - Г) цитата
 - Д) все ответы правильные
24. Способ передачи информации аудитории
- А) своевременность
 - Б) близость
 - В) серьезность
 - Г) все ответы правильные
25. Какие наглядные пособия могут помочь оратору произнести речь
- А) модели, предметы
 - Б) фотографии, фильмы, слайды
 - В) нет правильного ответа
 - Г) все ответы правильные

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100%-90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками эмоциональной и когнитивной регуляции
89%-75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.
74%-60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.
Менее 60 %	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100%. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

4.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-15	Способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы.	ПК-15.1.1	Сформировать представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления общения в рамках решения профессиональных задач.

ТЕСТ ПО КУРСУ «Психология служебной деятельности»

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатии и антипатиях называются:
А) референтными
Б) формальными
В) неформальными
Г) условными
2. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого занимающего данную позицию – это:
А) статус
Б) роль
В) позиция
Г) установка
3. Коммуникация – это:
А) обмен информацией между общающимися индивидами
Б) организация взаимодействия между общающимися индивидами
В) процесс восприятия друг друга
Г) обмен интересами между общающимися индивидами
4. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя – это:
А) идентификация
Б) эмпатия
В) рефлексия
Г) установка
5. О каком психологическом феномене идет речь: данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функции, члены группы могут взаимодействовать:
А) сплоченность группы
Б) совместимость группы
В) все варианты верные
Г) слаженность группы
6. Согласно «теории черт» лидером является:
А) человек с более высоким уровнем активности, участия и влияния в решении данной задачи, чем у других членов группы.
Б) человек, который обладает определенным набором личностных качеств
В) человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе
Г) человек, которого назначит группа

7. Формула конфликта выглядит так: «конфликт = конфликтная ситуация +...»
- А) индивид
 - Б) инцидент
 - В) субъект
 - Г) ссора
8. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:
- А) коммуникативную
 - Б) интерактивную
 - В) перцептивную
 - Г) все ответы верны
9. Синонимом понятия «конформизм» является термин:
- А) приспособленчество
 - Б) подчиненность
 - В) зависимость
 - Г) подхалимство
10. Суггестор – это человек, который осуществляет:
- А) передачу информации
 - Б) внушение
 - В) подвергает унижению
 - Г) нет верного ответа
11. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:
- А) коммуникативной
 - Б) интерактивной
 - В) перцептивной
 - Г) нет правильного ответа
12. Невербальная коммуникация включает в себя:
- А) визуальный контакт
 - Б) пара- и экстралингвистический
 - В) оптико- кинетический
 - Г) все перечисленное
13. Невербальная коммуникация включает в себя:
- А) мимику
 - Б) жесты
 - В) диапазон голоса
 - Г) все ответы верны
14. Сопереживание, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека называются:
- А) идентификацией
 - Б) эмпатией
 - В) рефлексией
 - Г) экстраверсией
15. Существуют различные классификации «малых групп». Исключением являются:
- А) первичные и вторичные
 - Б) формальные и неформальные
 - В) группы членства и референтные
 - Г) публика и аудитория
16. К теориям происхождения лидерства не относится:
- А) теория черт
 - Б) харизматическая теория
 - В) ситуационная теория лидерства
 - Г) системная теория лидерства
17. Формальная группа – это
- А) которые имеют официально заданную структуру
 - Б) в которых люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности
 - В) объединенные по какому-либо общему признаку

- Г) нет правильного ответа
18. Качество голоса, его диапазон, тональность – это
- А) визуальные
 - Б) кинесика
 - В) проксемика
 - Г) паралингвистика
19. Оценка аудитории – это
- А) Сбор демографически, возрастных и образовательных показателей
 - Б) Определение заинтересованности слушателей по иным показателям
 - В) невозможно заранее узнать о заинтересованности группы
20. Какие параметры места назначения речи имеют значение:
- А) метраж аудитории
 - Б) свет и звук
 - В) оснащённость необходимой мебелью
 - Г) все ответы правильные
21. Сколько идей должны включать в себя цель выступления
- А) одна
 - Б) две
 - В) несколько
 - Г) нет правильного ответа
22. Порядок построения речи
- А) тематический
 - Б) временной
 - В) Логический
 - Г) все ответы правильные
23. Виды выступления бывают
- А) неожиданное заявление
 - Б) риторический вопрос
 - В) история
 - Г) цитата
 - Д) все ответы правильные
24. Способ передачи информации аудитории
- А) своевременность
 - Б) близость
 - В) серьёзность
 - Г) все ответы правильные
25. Какие наглядные пособия могут помочь оратору произнести речь
- А) модели, предметы
 - Б) фотографии, фильмы, слайды
 - В) нет правильного ответа
 - Г) все ответы правильные

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология служебной деятельности»

1. Понятия и принципы делового общения.
2. Повседневные, специфические, экстремальные формы служебного общения.
3. Требования к проведению деловых бесед и совещаний.
4. Общение как основа межличностных взаимодействия.
5. Общение как обмен информацией.
6. Общение как восприятие людьми друг друга.
7. Принципы ведения беседы. Типы, структура и правила проведения бесед.
8. Слушание как процесс и фундаментальный навык.
9. Самораскрытие и обратная связь.

10. Понятие и принципы конфликта.
11. Способы и навыки разрешения конфликтов.
12. Понятие группы. Характеристика эффективной группы.
13. Что такое сплоченность в группе? От чего это зависит?
14. Стадии развития группы.
15. Процесс разрешения проблем, возникающих в группах.
16. Понятие роли и лидерства в группе.
17. Основные групповые роли.
18. Ответственность членов группы на собраниях.
19. Лидерство: функции и типы.
20. Достижение взаимопонимания с аудиторией: принципы и способы.
21. Привлечение и поддержание интереса аудитории.
22. Принципы адаптации речи к пониманию аудитории.
23. Понятие публичной речи. Определение ситуации и оценка аудитории.
24. Как организовать материал написания публичной речи.
25. Вербальные и невербальные компоненты репетиции публичной речи.
26. Принципы и способы овладения разговорным стилем.
27. Принципы эффективной репетиции речи.
28. Преодоление нервозности и обучение спонтанности в произнесении речи.

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100%-90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками эмоциональной и когнитивной регуляции
89%-75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.
74%-60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.
Менее 60 %	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками эмоциональной и когнитивной регуляции.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100%. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

4.3.1 Таблица показателей и критериев оценки этапов освоения компетенций

Этап освоения компетенций	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Рекомендуемые средства (методы) оценивания
ПК-15.1.1 Формирование у студентов навыков использования психологических средств, методов и приемов для решения профессиональных задач в служебной деятельности	Знание основных теоретических положений: Психология. Психология общения. Психология малых социальных групп, социальное поведение, групповые нормы, роли, механизмы и стадии группо- и коллективообразования Умение учитывать психологические особенности партнеров по общению. Выявлять особенности собственного ролевого поведения в групповой работе и использовать основные психологические средства, методы и приемы. Выявление рисков и ресурсов в процессе общения и взаимодействия	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме Умение применять знания на практике в полной мере Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере	Зачет в форме устного опроса

4.3.2 Шкала оценивания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено».

Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации финансовой информации в области государственных и муниципальных финансов.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

4.4 Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Регламентом о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления – филиале РАНХиГС

5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной

проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она

хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6 Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература.

Шадриков В.Д. Психология деятельности человека. Электрон, тестовые данные – М.,2013

6.2 Дополнительная литература.

Акимова А.Ю. Методы психологического обеспечения профессиональной деятельности и технологии развития ментальных ресурсов. Электрон, тестовые данные – М.,2014

6.3. Нормативные правовые документы.

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования-программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 ноября 2013 г. № 1259;

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;

Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376;

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

6.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.

ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>

ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

7 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Психология» включает в себя:

- учебные аудитории для проведения лекционных занятий, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- учебные аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- компьютерные классы, для проведения занятий практического типа и самостоятельной работы оснащенные современными компьютерами с выходом в Интернет. (компьютеры, принтеры, проекторы, экраны, аудиторные доски, компьютерные кресла, компьютерные столы, стулья, письменные столы, сеть Интернет, доступ к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде института).
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций (письменные столы, стулья, аудиторная доска).

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

В качестве программного обеспечения учебного процесса используются:

- Операционные системы семейства Windows (98, XP, Vista, 7, 8);
- Набор стандартных программ Windows (WordPad, Paint, Notepad, Calculator, Internet Explorer, Ms Outlook, MediaPlayer и др.);
- Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»);
- Электронный учебно-методический комплекс для студентов;
- Ресурсы сети Интернет;
- Электронный каталог библиотеки.

Для проведения занятий используются мультимедийные компьютерные презентации, подготовленные преподавателем, по ряду тем занятия.