

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

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры психологии
Протокол от «02 сентября» 2019 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся
инвалидов

Б1.В.ДВ.06.01 ПСИХОЛОГИЯ СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(код, наименование направления подготовки (специальности))

специализация "Государственно-правовая"

(направленность(и) (профиль (и))/специализация(ии))

Юрист

(квалификация)

Очная, заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора – 2020 г.
Волгоград, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

канд. филос. наук,
доцент кафедры психологии

_____ С.В. Хрипунова
(подпись)

Заведующий кафедрой психологии

_____ Д.М. Зиновьева
(подпись)

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 (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «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 Результаты освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-15.1.1	<p>Применяет полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере;</p> <p>Определяет способ обработки информации при решении личных и профессиональных задач;</p> <p>Применяет техники и приемы эффективного общения в командной работе при решении профессиональных задач;</p> <p>Устанавливает доверительные взаимоотношения, в том числе в командной профессиональной деятельности.</p>

--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре АОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «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. По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 12 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 60 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 2.

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

№ 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		
<i>Очная форма обучения</i>								
	публичной речи							
Тема 10	Овладение разговорным стилем		2			-		Т
Промежуточная аттестация								
Всего:		72	20			16		36

№ 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		
<i>Заочная форма обучения</i>								
Тема 1	Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения		2			2	6	О
Тема 2	Общение – основа межличностных взаимоотношений		-			-	6	О
Тема 3	Понятия и принципы межличностной коммуникации		-			-	6	О
Тема 4	Конфликт. Понятие, принципы. Способы и навыки разрешения конфликтов		2			-	6	О
Тема 5	Коммуникация в группе. Командная работа. Способность		-			-	6	Т

№ 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		
<i>Заочная форма обучения</i>								
	организовать работу в группе							
Тема 6	Роли и лидерство в группах		-	-	-		6	О
Тема 7	Публичное выступление		2	-	2		6	О
Тема 8	Вербальная и визуальная адаптация публичной речи		-	-	-		6	О
Тема 9	Основные компоненты репетиции публичной речи		2	-	-		6	О
Тема 10	Овладение разговорным стилем		-		-		6	Т
Промежуточная аттестация								
Всего:		72	8		4		60	

Примечание:

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

** – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

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.06.01 «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 взаимоотношений	Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга.	О
Понятия и принципы межличностной коммуникации	. Ведение беседы. Умение слушать и слышать. Самораскрытие и обратная связь.	О
Конфликт. Понятие, принципы.	Понятие конфликта. Как эффективно реагировать на конфликт.	О

Способы и навыки разрешения конфликтов		
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

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

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.6.01 «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 организовать работу в группе	Письменный опрос
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	Письменный опрос

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.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

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) 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

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Код компетенций	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-15	Способностью применять при решении профессиональных	ПК-15.1.1	Сформировать представления об общих психологических принципах,

	задач психологические методы, средства и приемы.		средствах, методах и приемах осуществления общения в рамках решения профессиональных задач.
--	--	--	---

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-15	<p>Применяет полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере;</p> <p>Определяет способ обработки информации при решении личных и профессиональных задач;</p> <p>Применяет техники и приемы эффективного общения в командной работе при решении профессиональных задач;</p> <p>Устанавливает доверительные взаимоотношения, в том числе в командной профессиональной деятельности.</p>	Формирует представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления общения в рамках решения профессиональных задач.

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 произнесения речи.

Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.

менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
------------------------------------	---

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены или могут использоваться собственные технические средства;

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

5. Методические материалы

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

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

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.б.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 (параграфы, 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.

7. 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 включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

Приложение 1.

**Фонды оценочных средств
промежуточной аттестации
по дисциплине «_____»**

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

4. Важнейшие понятия и принципы делового общения.
5. Техники делового общения.
6. Служебный этикет.

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

4. Общение как обмен информацией.
5. Общение как взаимодействие.
6. 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:

3. Понятие конфликта.
4. Как эффективно реагировать на конфликт.

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

Вопросы для устного опроса:

6. Понятие группы.
7. Характеристики эффективной группы.
8. Сплоченность в группе.
9. Стадии развития группы.
10. Решение проблем, возникающих в группе.

Тема 6. Роли и лидерство в группах

Вопросы для устного опроса:

4. Групповые роли.
5. Ответственность участников на групповых собраниях.
6. Лидерство: функции и типы.

Тема 7. Публичное выступление

Вопросы для устного опроса:

4. Определение ситуации и оценка аудитории.
5. Организация материала.
6. Вербальная и визуальная адаптация

Тема 8. Вербальная и визуальная адаптация публичной речи

Вопросы для устного опроса:

8. Достижение взаимопонимания с аудиторией.
9. Привлечение и поддержание интереса аудитории.
10. Адаптация к уровню понимания аудитории.
11. План адаптации речи.

Тема 9. Основные компоненты репетиции публичной речи

Вопросы для устного опроса:

3. Вербальные и невербальные компоненты.
4. Принципы эффективной репетиции

Тема 10. Овладение разговорным стилем.

Вопросы для устного опроса

3. Преодоление нервозности.

4. Использование специальных методов как способ овладения разговорным стилем.

ТЕСТ ПО КУРСУ «Психология служебной деятельности»

2. 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 верны
 - 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

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология служебной деятельности»

Тема 1. Социальная значимость профессии. Понятия и принципы делового общения

Вопросы для устного опроса:

Важнейшие понятия и принципы делового общения.

Техники делового общения.

Служебный этикет.

Тема 2. Общение – основа межличностных взаимоотношений

Вопросы для устного опроса:

Общение как обмен информацией.

Общение как взаимодействие.

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:

Понятие конфликта.
Как эффективно реагировать на конфликт.

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

Вопросы для устного опроса:
Понятие группы.
Характеристики эффективной группы.
Сплоченность в группе.
Стадии развития группы.
Решение проблем, возникающих в группе.

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

Тема 7. Публичное выступление
Вопросы для устного опроса:
Определение ситуации и оценка аудитории.
Организация материала.
Вербальная и визуальная адаптация

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

Тема 9. Основные компоненты репетиции публичной речи
Вопросы для устного опроса:
Вербальные и невербальные компоненты.
Принципы эффективной репетиции

Тема 10. Овладение разговорным стилем.

Вопросы для устного опроса
Преодоление нервозности.
Использование специальных методов как способ овладения разговорным стилем.

ТЕСТ ПО КУРСУ «Психология служебной

деятельности»

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

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 взаимодействий.
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 произнесения речи.