

МИНОБРНАУКИ РОССИИ ФГБОУ ВО
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Согласовано
на заседании кафедры
протокол № 2 от «31» августа 2021 г
И.о. зав. кафедрой

З.М.

Гиниятова З.М.

Согласовано
Председатель УМК
факультета

З.М.

Гиниятова З.М.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИАЛОГ В СЛУЖЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Вариативная часть Дисциплина по выбору

Программа специалитета

Направление подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности

Профиль подготовки: Морально-психологическое обеспечение служебной
деятельности

квалификация

специалитет

Форма обучения: Очная

Составитель: профессор, доктор
психол. наук

Л.Г.

/ Дмитриева Л.Г.

Для приема : 2021

Уфа 2021

Составитель / составители: профессор, доктор психол. наук Дмитриева Л.Г.



И. о. заведующий кафедрой



Гиниятова З.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Диалог в служебной деятельности», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	4
4.Фонд оценочных средств по дисциплине	5
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.	5
4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	6
4.3 Рейтинг-план дисциплины	7
5.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	24
5.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	25
5.2Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	27

6.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	29
7 ПРИЛОЖЕНИЕ	30

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Диалог в служебной деятельности», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления	ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	
Умения	вести переговоры, совещания	ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	
Навыки	осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	

2.Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Диалог в служебной деятельности » относится к вариативной части дисциплин по выбору.

Дисциплина изучается на очном отделении: - на 1 курсе, 1 семестре.

Цель изучения дисциплины: дать знания в области продуктивного диалога в служебной деятельности.

Задачи курса включают:

- формирование знаний по психологии диалога;
- трансляция информации по психологии общения;
- формирование навыков проектирования эффективных коммуникативных ситуаций;

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и компетенции, приобретенные в процессе изучения курсов: «Политическая психология», «Методика преподавания психологии», «Психофизиология профессиональной деятельности».

Дисциплина «Диалог в служебной деятельности» помогает приобрести

знания по готовности и способности проектировать и создавать информационно-коммуникативную среду в целях формирования психологической компетентности

Знания умения, навыки, полученные при изучении данной дисциплины, будут необходимы при изучении дисциплин: «Методы психологического воздействия в работе с группой риска», «Медиация как психологическое сопровождение разрешения конфликтов».

Дисциплина «Диалог в служебной деятельности» формирует умения и навыки осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся) представлено в Приложении № 1.

4.Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности

Этап	Планируемые	Критерии оценивания результатов обучения			
(уровень) освоения компетенции	результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	2 «Неудовлетворительно»	3 «Удовлетворительно»	4 «Хорошо»)	5 «Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: основы речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.	Фрагментарные представления по следующим позициям: основы речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.	Неполные знания по следующим позициям: основы речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.	Достаточно полное, с единичными ошибками знания по следующим позициям: основы речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.	Сформированные системные знания по следующим позициям: основы речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.

Второй этап (уровень)	Уметь: Выбирать наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях	Фрагментарные умения по следующим позициям: Выбирать наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях	Несистемные и разрозненные умения по следующим позициям: профессиональной деятельности Выбирать наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях	Достаточно полное умение, с единичными ошибками применения профессиональной деятельности Выбирать наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях	Умение системно и полно применять: Выбирать наиболее эффективные способы использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях
Третий этап (уровень)	Владеть: особенностями применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений	Отсутствие навыков применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений	Навыки среднего уровня: применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений	Навыки выше среднего уровня: применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений	Свободное и осознанное владение применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений

Шкалы оценивания знаний, умений и навыков у студентов очной формы обучения:

от 45 до 59 баллов - «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов - «хорошо»;

от 80 баллов - «отлично».

4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Сформированные системные знания основ речевой (коммуникативной) культуры для донесения своей позиции в диалоге до коллег и руководителей.	ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	Устный опрос Эссе Выступление Зачет
2-й этап Умения	Умение Выбирать наиболее эффективные способы	Способен ПК 2- Способен к выполнению функций управления в	Устный опрос Зачет

	использования современных коммуникационных технологий в различных деловых ситуациях	рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	
3-й этап Владеть навыками	особенностями применения требований современной диалоговой культуры в процессах коллективной выработки решений	ПК 2- Способен к выполнению функций управления в рамках регламентов и полномочий психолога служебной деятельности	Устный опрос Доклад Тест Зачет

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Башкирского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме: устного индивидуального опроса, доклада, эссе. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Рубежный контроль проводится в форме тестирования.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

4.3 Рейтинг-план дисциплины

Рейтинг-план дисциплины представлен в приложении 3.

Текущая успеваемость оценивается с помощью опроса

Устный индивидуальный опрос предполагает обстоятельный, связный ответ учащегося на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу. Проводится после изучения новой темы с целью выяснения степени усвоения информации. На практических занятиях проверяются знания студентов, полученные ими на лекциях и в ходе самостоятельной работы в качестве текущего контроля. По активности студента преподаватель определяет уровень его знаний, ставит оценки за выступления. Студенты заочного отделения должны полностью освоить программу учебной дисциплины и сдать зачет. В силу специфики заочного обучения время на аудиторные занятия со студентами значительно сокращено. Основной формой обучения для студентов-заочников является самостоятельная работа над материалом.

Требования к устному ответу студента:

1. Знание теоретического материала, предусмотренного программой.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)

5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

Методические указания:

Выступление не должно превышать 10 минут. Текст рассказывается, а не читается. Допускается зачитывать лишь отдельные цитаты.

Правильность использования терминологии по дисциплине «Психология публичного выступления». Владение монологической речью. Примеры приводятся в соответствии с темой устного ответа. Недопустима лишняя информация, не имеющая отношения к изучаемой теме. Должна быть соблюдена культура речи.

Критерии и методика оценивания знаний у студентов **заочной формы обучения**: «отлично» выставляется студенту, если ответ соответствует всем требованиям;

- «хорошо» выставляется студенту, если допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, неточно используется специализированная терминология;
- «удовлетворительно» выставляется студенту, если имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.
- «неудовлетворительно» выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса.

Планы семинарских занятий.

**Тема 1. Место теории коммуникации в системе гуманитарных наук
(4 часа)**

Цель: изучить этапы становления теории коммуникации, ее предмет, показать связь с другими гуманитарными дисциплинами.

Учебные вопросы:

1. Генезис массовых коммуникаций.
2. Истоки и основные парадигмы социальных коммуникаций.
3. Рационалистский подход (концепция технологического детерминизма).
4. Иррационалистский подход (понимающая социология).
5. Различные концепции изучения социальных коммуникаций (классическая позитивистская методология субъектно-объектных диспозиций; когнитивная модель субъектно-объектных отношений).

Список литературы:

1. Василик, М. А. Основы теории коммуникации / М. А. Василик. - М. : Гардарики, 2005. - 615 с.

2. Володина, Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации /
Л. В. Володина, О. К. Карпухина. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с.
3. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникаций / Д. П. Гавра. - СПб. : Питер, 2005. - 302 с.
4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация / О. Я. Гойхман. - М. : Инфра, 2003. - 128 с.
5. Дмитриева, Е. В. Фокус-группы в маркетинге и социологии / Е. В. Дмитриева. - М. : Наука, 1998. - 101 с.
6. Землянова, Л. М. Зарубежная коммуникативистика в преддверии информационного общества / Л. М. Землянова. - М. : ВЛАДОС, 1999. - 123 с.
7. Конецкая, В. П. Социология коммуникации / В. П. Конецкая. - М. : Наука, 1997. - С. 13-16, 18-36.
8. Почепцов, Г. Г. Коммуникативные технологии XX в / Г. Г. Почепцов. - Киев : Наукова думка, 1999. - С. 6-46.
9. Сергиенко А.С.О формировании коммуникативной компетентности в ситуациях общения сотрудников внутренних дел с гражданами / А.С. Сергиенко. – <https://cyberleninka.ru/journal/n/e-scio?i=1089903>

Тема 2. Типы, виды, функции, средства коммуникации (4 часа)

Цель: изучить основные типы, виды, функции и средства коммуникации.

Учебные вопросы:

1. Типы коммуникации.
2. Виды коммуникации.
3. Функции массовой коммуникации.
4. Средства коммуникации.

Список литературы:

1. Уткин, Э. А. Рекламное дело / Э. А. Уткин, А. И. Кочеткова. - М. : ВЛАДОС, 1999. - 211 с.
2. Федотова, Л. Н. Социология массовой коммуникации / Л. Н. Федотова. - СПб. : Питер, 2003. - 210 с.
3. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: правовое регулирование в рекламе и связях с общественностью / Ф. И. Шарков. - М. : Перспектива, 2012. - 336 с.
4. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации / Ф. И. Шарков. - М. : Перспектива, 2010. - 191 с.
5. Шарков, Ф. И. Основы теории коммуникации / Ф. И. Шарков. - М. :

Перспектива, 2005. - 246 с.

6. Яковлев, И. П. Модели и типы социальных коммуникаций. Социология и общество / И. П. Яковлев. - СПб. : Питер, 2000. - 351 с.
7. Деревякина К.С. Служебное поведение государственных служащих как составная часть социального эффекта государственного управления / К.С. Деревякина - <https://cyberleninka.ru/journal/n/sotsiologiya?i=1097533>.
8. Никитина Т.В. Специфика профессиональной коммуникативной компетенции сотрудника уголовно-исполнительной системы Т.В. Никитина - <https://cyberleninka.ru/journal/n/pedagogika-i-prosveschenie?i=1099052>

Модели коммуникации (4 часа)

Цель: изучить основные модели коммуникации.

Учебные вопросы:

1. Понятие модели коммуникации.
2. Линейные модели коммуникации.
3. Циркулярные, двуступенчатые и многоступенчатые модели коммуникации.
4. Объемные, семиотические , гомогенные модели коммуникации.

Список литературы:

1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. - СПб. : Питер, 1999. - 203 с.
2. Плахова, А. В. Символ и социальность / А. В. Плахова.- СПб. : Питер, 2000.- 352 с.
3. Почепцов, Г. Г. Коммуникативные технологии XX века / Г. Г. Почепцов. - М. : Рефл-бук, 1999. - 352 с.
4. Почепцов, Г. Г. Теория и практика коммуникации: от речей президентов до переговоров с террористами / Г. Г. Почепцов. - М. : Центр, 1998. - 65 с.
5. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. - Киев : Наукова думка, 2001. -210 с.
6. Почепцов, Г. Г. Теория и практика коммуникации / Г. Г. Почепцов. - М. : Центр, 1998. - 352 с.
7. Уткин, Э. А. Рекламное дело / Э. А. Уткин, А. И. Кочеткова. - М. : ВЛАДОС, 1999. - 211 с.
8. Деревякина К.С. Служебное поведение государственных служащих как составная часть социального эффекта государственного управления / К.С. Деревякина - <https://cyberleninka.ru/journal/n/sotsiologiya?i=1097533>.

Деревякина - <https://cyberleninka.ru/journal/n/sotsiologiya?i=1097533>.

Тема 3. Коммуникативный процесс: сущность и содержание (4 часа)

Цель: изучить и проанализировать коммуникативный процесс с точки зрения его содержания, структуры и функций.

Учебные вопросы:

1. Понятие коммуникативного процесса.
2. Производство, распознавание информации, мультипликация, распространение, прием, использование информации.
3. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы.
4. Обеспечение процесса коммуникации.

Список литературы:

1. Алексеев, А. Н. Контент-анализ как специфический способ «прочтения текстов» / А. Н. Алексеев, В. С. Дудченко. - М. : ЮНИТИ, 1996. - 224 с.
2. Анисина, Н. В. Речевое общение: искусство убеждать / Н. В. Анисина, Е. В. Ганапольская, Л. В. Степанова. - СПб. : Питер, 1988. - 336 с.

Тема 4. Обеспечение информационного обмена в коммуникативных системах (4 часа)

Цель: изучить процесс обеспечения информационного обмена в коммуникативных системах.

Учебные вопросы:

1. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
2. Роль информатизации в управленческой деятельности и функционировании коммуникативных систем.
3. Обеспечение информационной безопасности систем коммуникации.
4. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть.

Список литературы:

1. Почепцов, Г. Г. Коммуникативные технологии XX века / Г. Г. Почепцов. - М. : Рефл-бук, 1999. - 352 с.
2. Плахова, А. В. Символ и социальность / А. В. Плахова. - СПб. : Питер, 2000. - 352 с.
3. Почепцов, Г. Г. Теория и практика коммуникации: от речей президентов до переговоров с террористами / Г. Г. Почепцов. - М. : Центр, 1998. - 65 с.
4. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. - Киев : Наукова думка, 2001. - 210 с.
5. Никитина Т.В. Специфика профессиональной коммуникативной

компетенции сотрудника уголовно-исполнительной системы Т.В. Никитина -
<https://cyberleninka.ru/journal/n/pedagogika-i-prosveschenie?i=1099052>

ЭССЕ

Эссе (от фр. *essai* - попытка) - краткое, свободное прозаическое сочинение, рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное мнение о чем-либо. Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, имеющегося в уголовном праве, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Требования к написанию эссе

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность;

используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература)

Критерии и методика оценивания эссе у студентов очной формы обучения:

Критерии и методика оценивания эссе у студентов заочной формы обучения:

- «отлично» выставляется студенту, если эссе соответствует выступления теме, поставленным целям и задачам; выводы аргументированы; даётся личная оценка проблеме; приводятся различные точки зрения; используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- «хорошо» выставляется студенту, если изложение ясное чёткое, приводимые доказательства логичны, но нет личной оценки; используемые понятия не вполне соответствуют теме эссе;
- «удовлетворительно» выставляется студенту, если эссе носит не самостоятельный характер; не вполне грамотно применяется категория

- анализа; изложение материала с логическими ошибками, нет личной оценки;
- «неудовлетворительно» выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса, эссе отсутствует.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЭССЕ

Тема 1. Характеристика курса «Диалог в служебной деятельности».

Тема 2. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия в служебной деятельности.

Тема 3. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации в служебной деятельности.

Тема 4. Средства делового общения: вербальные и невербальные.

Тема 5. Этика делового общения в служебной деятельности.

Тема 6. Барьеры в общении в служебной деятельности. Причины их возникновения.

Тема 8. Деловое общение в бизнесе.

Тема 9. Ложь в речевой коммуникации в служебной деятельности.

Тема 10. Манипуляции в служебной деятельности

Тема 10. Критика и комплименты в деловой коммуникации в служебной деятельности.

Тема 11. Имидж делового человека в служебной деятельности

Тема 12. Гендерный аспект коммуникативного поведения в служебной деятельности.

Доклад

Доклад - подготовленное студентом развернутое, аргументированное рассмотрение какой- либо проблемы. Студент даёт собственную оценку проблемы. Важным является содержание и владение представленной информацией. Для подготовки доклада необходимо выбрать тему из имеющегося в рабочей программе списка. Подготовка доклада предполагает определение цели доклада; подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада; составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

Требования к докладу:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- знание понятий
- умение критического анализа информации;

- умение применять креативные подходы в подготовке доклада;
- навыки управления собственными эмоциями и поведением;
- формулировка аргументированных выводов;

Критерии оценки доклада у студентов **заочной формы обучения:**

«отлично» выставляется студенту, если доклад полностью соответствует теме, приводится 2 весомых аргумента, прозрачна логика рассуждения, приводятся примеры, разъясняющие положения докладчика, доклад рассказывается, не читается, презентация доклада;

«хорошо» выставляется студенту, если доклад соответствует теме, приводится 1 аргумент, приводится пример, доклад частично рассказывается, не читается;

«удовлетворительно» выставляется студенту, если доклад не вполне соответствует теме, доклад читается;

«неудовлетворительно» выставляется студенту, если доклад отсутствует.

Методические указания для составления доклада:

Титульный лист содержит следующие атрибуты: в верхней части титульного листа помещается наименование учреждения (без сокращений), в котором выполнена работа; в середине листа указывается тема работы; ниже справа - сведение об авторе работы (ФИО (полностью) с указанием курса, специальности) и руководителе (ФИО (полностью), должность); внизу по центру указываются место и год выполнения работы. Титульный лист не нумеруется, но учитывается как первая страница.

Оглавление - это вторая страница работы. Здесь последовательно приводят все заголовки разделов текста и указывают страницы, с которых эти разделы начинаются. В содержании оглавления все названия глав и параграфов должны быть приведены в той же последовательности, с которой начинается изложение содержания этого текста в работе без слова «стр.»/ «страница». Главы нумеруются римскими цифрами, параграфы - арабскими.

Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется его значимость и актуальность, указывается цель и задачи доклада, дается характеристика исследуемой литературы).

Основная часть (основной материал по теме; может быть поделена на разделы, каждый из которых, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего раздела).

Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации, указываются перспективы исследования проблемы).

Список литературы. Количество источников литературы - не менее пяти. Отдельным (нумеруемым) источником считается как статья в журнале,

сборнике, так и книга. Таким образом, один сборник может оказаться упомянутым в списке литературы 2 - 3 раза, если вы использовали в работе 2 - 3 статьи разных авторов из одного сборника.

Приложение (таблицы, схемы, графики) - необязательная часть.

Перечень тем докладов

1. Вербальные средства профессионального общения.
2. Невербальные средства профессионального общения.
3. Общение в профессиональной сфере как коммуникация
4. Проблема искажения информации в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные барьеры общения, способы их преодоления.
6. Взаимопонимание в профессиональном общении (идентификация, эмпатия,
7. Критика. Функции. Виды, Приёмы использования и нейтрализации.
8. Комplимент. Функции. Правила применения.
9. Перцептивный аспект общения в профессиональной сфере.
10. Межкультурная коммуникация. Национальные особенности.
11. Способы влияния на партнера в общении.
12. Проблема точности межличностного восприятия.
13. Стили общения в профессиональной сфере.
14. Межкультурные коммуникации. Национальный характер.
15. Манипуляции в общении, их основные типы.

Промежуточная аттестация (рубежный контроль)

Тест

Тест - это вопрос (или незаконченное предложение) с вариантами предполагаемых ответов (окончаний предложения) на него, из которых студент выбирает один верный (или неверный - по указанию в тесте) по его мнению. Студентам предъявляются тесты в бланковом или компьютерном виде, выбранные из программы в случайном порядке. Представленный тест поможет обратить внимание на ключевые вопросы тем учебной дисциплины, закрепить понятийный аппарат и более эффективно подготовиться к зачёту.

Требования к тестированию: знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине: понимание связей между теорией и практикой; умение аналитических способностей в процессе изучения дисциплины; владение навыками использования особенностей письменно-устного языка виртуальной коммуникации;

Тест по дисциплине «Диалог в служебной деятельности»

Вопрос:

Проблемное деловое совещание:

Варианты ответа:

1. (+) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
2. - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Вопрос:

Прием «зацепки»:

Варианты ответа:

1. (+) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. - Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3. - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Вопрос:

Антикульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

1. - выводы делаются в конце выступления
2. - основная проблема раскрывается в середине выступления
3. (+) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

Вопрос:

Прямое ускорение:

Варианты ответа:

1. (+) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
2. - предполагает в процессе деловой беды предлагать не одно, а несколько решений
3. - позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

Вопрос:

В конце делового совещания руководитель должен:

Варианты ответа:

1. (+) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
2. (+) назвать ответственных исполнителей
3. - выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

Вопрос:

Пирамидальная структура изложения материала:

Варианты ответа:

1. - выводы делаются в конце выступления
2. - решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
3. (+) основная проблема раскрывается в середине выступления

Вопрос:

Постоянно действующее совещание:

Варианты ответа:

1. - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
2. (+) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. - характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Вопрос:

Фиксация договоренности является:

Варианты ответа:

1. (+) заключительным элементом основной части деловой беседы
2. - заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
3. - элементом заключительного этапа деловой беседы

Вопрос:

Прием прямого подхода:

Варианты ответа:

1. - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
2. - предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
3. (+) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

Вопрос:

Оценка «языка собеседника»:

Варианты ответа:

1. (+) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
2. - дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
3. - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Вопрос:

Идентификация:

Варианты ответа:

1. (+) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.
2. - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
3. - позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

Вопрос:

Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Варианты ответа:

1. - самоанализ поведения участников
2. (+) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
3. (+) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

Вопрос:

Кульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

1. - основная проблема раскрывается в середине выступления
2. - решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
3. (+) выводы делаются в конце выступления

Вопрос:

Гипотетический подход:

Варианты ответа:

1. - заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

2. (+) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника
3. - стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Вопрос:

Оценка мотивов и уровня информированности:

Варианты ответа:

1. - позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
2. - позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
3. (+) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Вопрос:

В структуру речевого общения входит ...

Варианты ответа:

1. (+) значение и смысл слов, фраз
2. - кинесика
3. - паралигвистика
4. - такесика

Вопрос:

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

Варианты ответа:

1. (+) убеждение
2. - принуждение
3. - заражение
4. - просьба

Вопрос:

Скрытое управление поведением партнера

Варианты ответа:

1. (+) манипулирование
2. - принуждение
3. - заражение
4. - просьба

Вопрос:

Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

Варианты ответа:

1. (+) подражания
2. - заражения
3. - внушения
4. - убеждения

Вопрос:

Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

Варианты ответа:

1. - эмпатия
2. - идентификация
3. (+) установка
4. - проекция

Вопрос:

Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

Варианты ответа:

1. - организация и поддержание межличностных отношений
2. - прагматическая
3. - внутриличностная
4. (+) подтверждения

Вопрос:

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

Варианты ответа:

1. (+) конформность
2. - заражение
3. - мода
4. - убеждение

Вопрос:

Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

Варианты ответа:

1. - подражание

2. (+) заражение
3. - мода
4. - внушение

Вопрос:

Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

Варианты ответа:

1. - эмпатия
2. (+) общение
3. - сотрудничество
4. - рефлексия

Вопрос:

Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй,

похлопывание

Варианты ответа:

1. - кинесика
2. - паралингвистика
3. (+) такесика
4. - проксемика

Вопрос:

Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

Варианты ответа:

1. - кинесика
2. - паралингвистика
3. - экстралингвистика
4. (+) проксемика

Вопрос:

Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

Варианты ответа:

1. - направленное
2. (+) рефлексивное
3. - эмпатическое
4. - нерефлексивное

Методические указания:

Готовясь к тестированию, студентам необходимо проработать информационный материал по дисциплине, выбрать учебную литературу; четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.). Приступая к работе с тестами, студенты должны внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). При ответе на чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить на него много времени и перейти к следующему вопросу. Вернуться к трудному вопросу в конце тестирования. Необходимо оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Критерии оценки (в баллах) результатов тестирования студентов заочной формы обучения:

«отлично» выставляется студенту, если он ответил на 85%-100% вопросов;

«хорошо» выставляется студенту, если он ответил на 65%-85% вопросов;

«удовлетворительно» выставляется студенту, если он ответил на 50% - 65% вопросов;

«неудовлетворительно» выставляется студенту, если он ответил на менее 50% вопросов.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

Контрольная работа - один из основных видов самостоятельной работы студентов заочного отделения, представляющий собой изложение ответов на теоретические вопросы по содержанию учебной дисциплины.

Целью контрольной работы является развитие способности студента к углубленному анализу учебной и научной литературы; выработка умения систематизировать и обобщать научный и практический материал, критически его оценивать; формирование и укрепление навыков владения системой понятий данной науки, аргументированного, логичного, грамотного изложения ее выводов с использованием положений других наук; развитие умения применять теоретические разработки для анализа, оценки, выявления и использования положительного опыта относительно темы контрольной работы; выработке навыков творческой, исследовательской работы.

Требования к контрольной работе:

1. Соответствие содержания теме.
2. Глубина, полнота раскрытия темы.
3. Логика изложения материала.
4. Терминологическая четкость.
5. Уровень навыков самостоятельной работы с литературой.
6. Соблюдение требований к оформлению контрольной работы

Методические указания для студентов:

Порядок выполнения контрольной работы следующий: выбор варианта задания; подбор литературы и необходимого материала; изучение источников, обдумывание ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; оформление работы. Объём работы - 10-12 стр.

Структура контрольной работы: Введение. Актуальность работы. Главы и параграфы. Заключение. Список использованной литературы.

Критерии оценивания контрольной работы:

«зачтено» выставляется, если студент выполнил работу полностью, допустил не более одной негрубой ошибки и не более двух недочетов.

«не зачтено» выставляется, если студент допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, или если правильно выполнил менее половины работы.

Темы контрольных работ

- 1.Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности. в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
4. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом?
5. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
6. Чем отличаются массовая и межличностная коммуникации?
7. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникации?
8. Дать характеристику понятий: деловая среда, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод,
9. Какие вам известны модели коммуникации?
- 10.В чем заключается специфика верbalной и неверbalной коммуникации?
- 11.Перечислите компоненты неверbalной коммуникации?

- 12.Каковы этапы психологии восприятия?
- 13.Этические принципы общения по телефону.
- 14.Невербальные средства общения, их типы и функции.
- 15.Национальные особенности невербальных средств общения.
- 16.Чему можно больше верить: языку слов или языку тела?
- 17.Можно ли проверить истинность неверbalного языка? Если „да”, то каким способом?
- 18.К чему может привести нарушение „территориального императива”?
- 19.О чём может поведать интонация собеседника?

Итоговая аттестация

Зачет

Зачет - итоговая форма проверки знаний, умений и навыков сформированных компетенций студента по дисциплине «Диалог в служебной деятельности». Контроль носит контактный характер. Обучающемуся даётся время на подготовку к ответу на вопросы билета.

Критерии оценки знаний, умений и навыков студентов заочной формы обучения:

«отлично» выставляется студенту, если студент дал развёрнутый ответ на теоретический вопрос билета, продемонстрировал знание терминологии, умение прим; ответил на дополнительные вопросы;

«хорошо» выставляется студенту, если студент в основном раскрыл теоретический вопрос, допущены небольшие неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены погрешности.

«удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Теоретический вопрос изложен с пропусками материала. Допущены логические ошибки.

«неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ на теоретический вопрос свидетельствует о неполном знании по дисциплине. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Понятие диалога: виды, функции.
- 2.Основные модели и стили диалога в служебной деятельности.
- 3.Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
- 4.Смыслоное и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
- 5.Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.

- 6.Этика устного, письменного и виртуального делового общения. Различия и особенности
- 7.Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
- 8.Коммуникационные барьеры различных социальных и культурных групп. Способы преодоления
- 9.Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
- 10.Слушание. Виды и специфика.
- 11.Контакт. Установление и эффект первого впечатления. Влияние стереотипов.
- 12.Имидж и репутация. Сущность. Отличия. Особенности формирования. Соотнесение.
- 13.Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
- 14.Теория и практика переговорного процесса.
- 15.Гендерная коммуникация Общение с мужчинами. Особенности.
- 16 Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
- 17.Межкультурная коммуникация. Сущность и проблемы.
- 18.Этика как наука и явление духовной культуры.
- 19.Общение в профессиональной сфере, его функции и цели.
- 20.Средства профессионального общения.

5.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Серкин, В. П. Диалог в служебной деятельности: учебник и практикум для вузов / В. П. Серкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 318 с. — (Высшее образование). URL : <https://urait.ru/bcode/489207>
2. Яншин, П. В. Диалог в служебной деятельности: учебное пособие для вузов / П. В. Яншин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 419 с. — (Высшее образование). URL : <https://urait.ru/bcode/468252>
3. Собольников, В. В. Психология профессиональной деятельности в особых и экстремальных условиях: учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). URL : <https://urait.ru/bcode/473519>

Дополнительная литература

1. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва :

- ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium-com.ezproxy.ranepa.ru:2443/catalog/product/1063317>Петренко В.Ф. Введение в экспериментальную психосемантику: исследование форм репрезентации в обыденном сознании. М.: МГУ, 2015.
2. Шмелев А.Г. Диалог в служебной деятельности личностных черт. – СПб.: Речь, 2012. – 480 с.
 3. Сердюк Н.В. Смысл и значение службы в органах внутренних дел как призвание. / Н.В. Сердюк. Труды Академии управления МВД России. - <https://cyberleninka.ru/journal/n/trudy-akademii-upravleniya-mvd-rossii?i=1097253>
 4. Деревякина К.С. Служебное поведение государственных служащих как составная часть социального эффекта государственного управления / К.С. Деревякина. Социология-
<https://cyberleninka.ru/journal/n/sotsiologiya?i=1097533>
 5. Никитина Т. В. Специфика профессиональной коммуникативной компетенции сотрудника уголовно-исполнительной системы. – Педагогика и Просвещение / Т.В. Никитина - <https://cyberleninka.ru/journal/n/pedagogika-i-prosveschenie?i=1099052>

6. 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

№ п. п.	Учебные и научные ресурсы	Характеристика	Доступ	Регистрация	
Учебные ресурсы					
1.	Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий, в т.ч. содержит внутривузовские издания	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация в Отделе Электронной информации Библиотеки (корпус физмата, читальный зал №2)	
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ,	
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ	
Российские научные ресурсы					
4.	Научная электронная библиотека (eLibrary)	Полнотекстовая и аннотированная БД электронных научных изданий и публикаций в периодических изданиях	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза. Пользование ресурсами открытого доступа с любого компьютера в сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ.	
5.	База данных «Вестник Московского университета» (на платформе East View)	Полнотекстовая БД научных статей, опубликованных в журнале «Вестник МГУ» (25 серий)	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза	Без регистрации	
Зарубежные научные ресурсы					
6.	SAGE Journals online	Более 600 наименований полнотекстовых научных журналов издательства SAGE. Одна из тематик: медицина, психология. Язык английский	Доступ в сети вуза	Без регистрации	

7.	Taylor and Francis	Полнотекстовые научные журналы, книги и реферативные журналы. В ресурс включены издания по психологии и т. д. Язык английский	Доступ в сети вуза	Без регистрации	http://www.tandfonline.com/
8.	Science/AAAS	Мультидисциплинарный журнал естественнонаучного профиля. Создатель - Американская ассоциация по развитию науки. Включает полнотекстовые статьи, обзоры новейших разработок в естественных и прикладных науках. Язык английский.	Доступ в сети вуза	Без регистрации	http://www.sciencemag.org/
9.	Wiley	Полнотекстовые научные журналы и электронные книги по следующим темам: психология и др. Язык английский.	Доступ в сети вуза	Без регистрации	http://onlinelibrarv.wiley.c

6.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

<p style="text-align: center;">Диалог в служебной деятельности</p>	<p>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 606 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус).</p> <p>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 603 (гуманитарный корпус), аудитория № 604 (гуманитарный корпус).</p> <p>3. помещения для самостоятельной работы: читальный зал № 5 (гуманитарный корпус).</p> <p>4. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 601 б (гуманитарный корпус).</p>	<p>Аудитория № 606 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p>Аудитория № 607 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p>Аудитория № 603 Учебная мебель, доска</p> <p>Аудитория № 604 Учебная мебель</p> <p>Читальный зал № 5 (гуманитарный корпус) Учебная мебель - 27 посадочных мест, учебно-наглядные пособия, принтер Kyocera M130 - 1 шт., сканер Epson V33 - 1 шт., моноблок Compaq Intel Atom, 20.0”, 2 GB, Моноблок IRu 502, 21.5”, Intel Pentium, 4 GB, огнетушитель - 1 шт., подставка автосенсорная на сканер - 1 шт.</p> <p>Аудитория № 601 б Учебная мебель</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №104 от 17.06.2013 г.) Microsoft Office Standard 2013 Russian. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №114 от</p>
---	--	---	---

7 ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Диалог в служебной деятельности на 1 курсе, 1 семестра
очная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	28
лекций	14
практических/ семинарских	14
Лабораторных работ	-
Контроль. раб	28,2
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену/зачету	43,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	2

Форма контроля: зачет на 1 курсе, 1 семестра

Приложение 3

Рейтинг - план дисциплины

Специальность 37.05.02 Психолог в социальной сфере
курс 1, семестр 1

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1 Темы 1-4				
Текущий контроль				20
1. Устный опрос	2	4	-1	8
2. Доклад	2	1	0	2
3. Публичное выступление	5	1	0	5
Рубежный контроль				
Тестовый контроль	15	1	0	15
Итого 35				
Модуль 2 Темы 5-8				
Текущий контроль				20
1. Устный опрос	2	4	-1	8
2. Эссе	2	1	0	2
3. Публичное выступление	5	1	0	5
Рубежный контроль				
Тестовый контроль	15	1	0	15
Итого				35
Поощрительные баллы				
1. Студенческая олимпиада	-	-	0	3
2. Публикация статей	-	-	0	3
3. Работа со школьниками	-	-	0	4
Посещаемость (баллы вычитываются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекций			0	- 6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль - зачет				