

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к704) Общая, юридическая и  
инженерная психология



Леженина А.А., к.  
психол. наук, доцент

07.05.2024

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Технологии профессиональной коммуникации**

для направления подготовки 37.04.01 Психология

Составитель(и): к.пед.н., Доцент, Харчевникова Е.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от 16.04.2024г. № 7

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к704) Общая, юридическая и инженерная психология

Протокол от \_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Технологии профессиональной коммуникации  
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.07.2020 № 841

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **очно-заочная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачёты с оценкой (курс) 2
контактная работа	52	
самостоятельная работа	92	

#### Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Семестр (<Курс>.<Семес тр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	14 4/6			
Неделя	14 4/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	24	24	24	24
Контроль самостоятельно й работы	12	12	12	12
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	92	92	92	92
Итого	144	144	144	144

### 1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	<p>Профессиональная (деловая) коммуникация, ее задачи, функции, структура, современные проблемы. Виды и формы деловой коммуникации и их характеристика: деловое совещание, публичное выступление, деловая беседа, собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, деловая дискуссия, «круглый стол», деловые переговоры, интервью, брейн-сторминг. Деловая коммуникация при удалённом контакте (телефон, интернет, письма). Особенности межкультурной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Технология эффективной деловой коммуникации. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Основные риторические навыки государственного гражданского служащего: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения. Тактики речевого воздействия на аудиторию. Снятие психологических барьеров. Установление контакта. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи. Активизация внимания слушателей.</p>
-----	---

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.01.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Современные проблемы психологии личности
2.1.2	Теория и практика социального управления
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Профотбор и профконсультирование в организациях
2.2.2	Психология здоровья профессионала
2.2.3	Стресс- менеджмент в организациях
2.2.4	Технология профессиональной карьеры

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<b>УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>
<b>Знать:</b>
Правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия.
<b>Уметь:</b>
Применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия.
<b>Владеть:</b>
Методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий.
<b>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>
<b>Знать:</b>
Закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; особенности межкультурного разнообразия общества; правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия.
<b>Уметь:</b>
Понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.
<b>Владеть:</b>
Методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия.
<b>ПК-1: Способен разрабатывать программы психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников</b>
<b>Знать:</b>

Способы разработки программ психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников
<b>Уметь:</b>
Разрабатывать программы психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников
<b>Владеть:</b>
Способен разрабатывать программы психологического сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Профессиональная (деловая) коммуникация, ее задачи, функции, структура, современные проблемы. Виды и формы деловой коммуникации и их характеристика: деловое совещание, публичное выступление, деловая беседа, собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, деловая дискуссия, «круглый стол», деловые переговоры, интервью, брейн-сторминг. /Лек/	3	4	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.2	Деловая коммуникация при удалённом контакте (телефон, интернет, письма). Особенности межкультурной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность личности в деловой среде. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Технология эффективной деловой коммуникации. Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. /Лек/	3	6	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	

1.3	Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Основные риторические навыки государственного гражданского служащего: навык использования различных жанров деловой речи для достижения профессионально значимых целей; знание логической организации деловой речи; навык отбора изобразительно-выразительных средств в соответствии с коммуникативной ситуацией; навык использования оптимальной композиции деловой речи в соответствии с избранным жанром; навык взаимодействия с аудиторией в процессе делового общения. Тактики речевого воздействия на аудиторию. Снятие психологических барьеров. Установление контакта. Система обращений. Имиджевая и поведенческая составляющие деловой публичной речи. Активизация внимания слушателей. /Лек/	3	6	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.4	Профессиональная (деловая) коммуникация, ее задачи, функции, структура, современные проблемы. Виды и формы деловой коммуникации и их характеристика: деловое совещание, публичное выступление, деловая беседа, собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, деловая дискуссия, «круглый стол», деловые переговоры, интервью, брейн-сторминг. /Пр/	3	2	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	игровые мтоды обучения
1.5	1. Коммуникативные технологии в организации. Виды (типы) организаций и особенности их коммуникативной среды. 2. Особенности ПР как основного вида внешних и внутренних коммуникаций организации. /Пр/	3	2	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.6	1.Письменная и устная коммуникация в организации. Культура ведения научной и деловой дискуссии. 2.Невербальные средства в деловой коммуникации Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере. /Пр/	3	4	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	

1.7	1.Практические основы управления корпоративной культурой. Корпоративная этика как элемент корпоративной культуры. Особенности внутреннего ПР в организации. Классификация кризисов в организациях и компаниях. /Пр/	3	2	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.8	2.Инструменты и методы диагностики и оценки корпоративной культуры организации. Способы визуализации корпоративной культуры. /Пр/	3	2	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.9	Современные методы изучения профессиональной коммуникации. Понятие коммуникативного потенциала личности. /Пр/	3	4	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.10	2.Метод моделирования коммуникативных миров личности. Психологический подход к исследованию коммуникаций. Социологический подход к исследованию коммуникаций. Технологический подход к исследованию коммуникаций. /Пр/	3	4	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.11	1. Успех публичного выступления. Этапы подготовки к публичному выступлению. 2.Технологии слушания. Техника активного слушания. Техника эмпатического слушания. 3.Техники и приемы общения: "Я-высказывания", "Вы-подход" и др. 4.Техники саморегуляции /Пр/	3	4	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.12	подготовка к лекционным занятиям /Ср/	3	10	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.13	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	3	34	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.14	Подготовка к зачёту с оценкой /Ср/	3	8	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2	0	

1.15	Работа с научной литературой /Ср/	3	40	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.3 Л2.4 Л2.5Л3.1 Л3.2 Э1	0	
1.16	/ЗачётСОц/	3	0	ПК-1 УК-4 УК-5	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6Л3.1 Л3.2 Э1	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Пырьев Е. А.	Психология труда	М. Берлин: Директ-Медиа, 2016, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436999">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436999</a>
Л1.2	Сотникова С. И.	Управление персоналом: деловая карьера: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИОР, 2016, <a href="http://znanium.com/go.php?id=501180">http://znanium.com/go.php?id=501180</a>
Л1.3	Кибанов А. Я., Ивановская Л. В., Баткаева И. А.	Управление персоналом организации: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016, <a href="http://znanium.com/go.php?id=551362">http://znanium.com/go.php?id=551362</a>
Л1.4	Пастюк О. В.	Психология и педагогика: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017, <a href="http://znanium.com/go.php?id=759898">http://znanium.com/go.php?id=759898</a>

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Горянина В.А.	Психология общения: учеб. пособие	Москва: Академия, 2008,
Л2.2	Шапиро С.А.	Основы трудовой мотивации: учеб. пособие для бакалавров	Москва: Кнорус, 2016,
Л2.3	Козьяков Р. В.	Психология переговоров	Москва: Директ-Медиа, 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=226085">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=226085</a>
Л2.4	Козьяков Р. В.	Психология общения	Москва: Директ-Медиа, 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229235">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229235</a>
Л2.5	Ефимова Н. С.	Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2014, <a href="http://znanium.com/go.php?id=410246">http://znanium.com/go.php?id=410246</a>
Л2.6	Бороздина Г. В.	Психология делового общения: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017, <a href="http://znanium.com/go.php?id=762215">http://znanium.com/go.php?id=762215</a>

#### 6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Понуждаев Э. А., Понуждаева М. Э.	Теория менеджмента: история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение	М.   Берлин: Директ-Медиа, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=271808">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=271808</a>
ЛЗ.2	Свенцицкий А. Л., Сидоренко Е. В., Почебут Л. Г., Чикер В. А., Куликов Л. В., Капустина А. Н., Яничева Т. Г., Панфёров В. Н., Гуриева С. Д., Михалюк О. С., Доминьяк В. И., Юмкина Е. А.	Социальная психология общения: монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017, <a href="http://znanium.com/go.php?id=558746">http://znanium.com/go.php?id=558746</a>

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности : учебное пособие	<a href="https://reader.lanbook.com/book/173662#1">https://reader.lanbook.com/book/173662#1</a>
----	--	---

## 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367
Zoom (свободная лицензия)
АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц. АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональных баз данных и информационных справочных систем не требуется
---

## 7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
3245	Учебная аудитория для проведения практических занятий, занятий семинарского типа.	Комплект учебной мебели, экран рулонный, доска, подвесной проектор, монитор, системный блок портреты. Office Pro Plus 2007 лиц. 45525415; Windows 7 лиц. 46107380
3246	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, меловая доска
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Подготовка к лекции мобилизует студента на творческую работу, главными в которой являются умения слушать, воспринимать, записывать. Лекция – это один из видов устной речи, когда студент должен воспринимать на слух излагаемый материал. Внимательно слушающий студент напряженно работает – анализирует излагаемый материал, выделяет главное, обобщает с ранее полученной информацией и кратко записывает. Записывание лекции – творческий процесс. Запись лекции крайне важна. Это позволяет надолго сохранить основные положения лекции; способствует поддержанию внимания; способствует лучшему запоминанию материала. Для эффективной работы с лекционным материалом необходимо зафиксировать название темы, план лекции и рекомендованную литературу. После этого приступить к записи содержания лекции. В оформлении конспекта лекции важным моментом является необходимость оставлять поля, которые потребуются для последующей работы над лекционным материалом. Завершающим этапом самостоятельной работы над лекцией является обработка, закрепление и углубление знаний по теме. Необходимо обращаться к лекциям неоднократно. Первый просмотр записей желательно сделать в тот же день, когда все свежо в памяти. Конспект нужно прочитать, заполнить пропуски, расшифровать некоторые сокращения. Затем надо ознакомиться с материалом темы по учебнику, внести нужные уточнения и дополнения в лекционный материал.

Практические занятия

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

1й – организационный;

2й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения публичного выступления. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для различного рода ораторской деятельности.

#### Работа с литературой

Сбор материала и работа с книгой Основой самостоятельной работы студента является систематическое, целеустремленное и вдумчивое чтение. Самостоятельный поиск учебной и научной литературы по изучаемым дисциплинам служит показателем активности студента. Грамотная работа с книгой означает умение студента правильно оценить произведение, разобраться в его структуре, изучить и зафиксировать в удобной форме все, что представляется нужным и необходимым.

Способы чтения книги бывают следующими: • сплошное чтение (подробное, без пропусков текста). Обычно так изучаются учебники, монографии, нормативные правовые акты; • ориентировочное чтение (беглый просмотр книги). Студент при таком чтении полагается на свою память, выписки из книг не делает; • выборочное чтение (сплошное чтение отдельной главы, параграфа книги). При выборочном чтении обычно отбираются научные цитаты. Цель и способ чтения книги определяются конкретной задачей, стоящей перед студентом. Рекомендации по работе студента над книгой: 1.

Ознакомление с книгой начинается с изучения ее титульного листа, названия, автора, года и места издания, аннотации, оглавления, введения, послесловия. 2. Во введении (предисловии) разъясняются цели издания, его значение, содержится информация об авторах. Послесловие объясняет то, что может оказаться непонятным читателю. 3. Научные книги часто сопровождаются комментариями и примечаниями, на которые следует обращать пристальное внимание. 4. Просмотрев всю книгу целиком, следует записать краткое резюме источника, то есть краткую оценку прочитанного текста (в чем главная мысль раздела, главы книги, какие аргументы приведены в ее подтверждение, в чем их ценность и т.п.). 5. В ходе самостоятельного изучения научной и учебной литературы важно научиться конспектировать, составлять рабочие записи прочитанного. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал. Запись должна представлять собой самостоятельные ответы на вопросы программы изучаемой дисциплины. Самостоятельные записи, связанные с изучением литературы, могут быть сделаны в виде: плана (простого и развернутого), цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта.

Простой план работы составляют при помощи оглавления (содержания) книги. Развернутый план содержит помимо указания основных вопросов краткое их содержание. Цитаты – это буквальные выписки из авторского текста (оформленные кавычками, с указанием полных данных об авторе, источнике опубликования, страницы). Тезисы – основные положения работы, которые сопровождаются объяснениями, доказательствами. Аннотация – это очень краткое изложение, обобщение содержания произведения (краткая характеристика книги, статьи). Резюме – краткая оценка прочитанного источника, главные выводы, итоги. Наиболее надежный способ глубоко усвоить работу – составить конспект.

Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. Конспект (с лат. – обзор, очерк) – это краткое изложение своими словами содержания книги. Он включает запись основных положений и выводов автора, доказательств, примеров, основных аргументов, сути полемики автора с оппонентами с сохранением последовательности изложения материала. При составлении конспектов следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). При изучении специальной литературы особое внимание следует обращать на новые термины, понятия. Понимание сущности и значения терминов, понятий способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении юридических дисциплин. В самостоятельной работе над книгой при изучении учебных дисциплин рекомендуется активно использовать универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, иную справочную литературу. В учебных программах, планах семинарских занятий, в рекомендациях по написанию письменных работ вся рекомендуемая литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала (учебники и учебные пособия). Дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала, расширения кругозора студента. Работая с книгой, студент должен научиться: • самостоятельно размышлять об изучаемых предметах; • анализировать приводимые авторами книги доказательства.

### Консультация

Цель консультации – получение студентом ответов на вопросы, возникшие в ходе лекционных и семинарских занятий, при подготовке к зачетам и экзаменам, при написании письменных работ, при самостоятельном изучении учебного, научного, нормативного материала.

Подготовка студента к консультации: • при изучении учебного и нормативного материала следует записывать вопросы, которые остались непонятными; • необходимо четко сформулировать вопросы, чтобы впоследствии задать их преподавателю.

### Подготовка к зачёту с оценкой

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины;  перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;  тематическими планами лекций, семинарских занятий;  контрольными мероприятиями;  учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также  электронными ресурсами; перечнем экзаменационных вопросов.

При подготовке к зачету важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к зачету студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к зачету во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя. По решению преподавателя зачет может быть выставлен без опроса – по результатам работы обучающегося на лекционных и (или) практических занятиях.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:

- \* самостоятельная работа в течение процесса обучения;
- \* непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- \* подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах/тестах (при письменной форме проведения зачета).

### Дистанционно-образовательные технологии

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Для использования дистанционных образовательных технологий необходимо предоставить каждому обучающемуся и педагогическому работнику свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий. Рабочее место педагогического работника и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоклонками и (или) наушниками).

Обучение с использованием дистанционных образовательных технологий не предъявляет высоких требований к компьютерному оборудованию, однако необходимым минимальным условием является наличие интернет-браузера и подключения к сети Интернет. На компьютере также должен быть установлен комплект соответствующего программного обеспечения. Для работы с использованием аудиоканала, в том числе аудиоконференций, вебинаров необходимо наличие микрофона и динамиков (наушников). При использовании видеоконференций дополнительно необходимо наличие веб-камеры, если нет встроенной.

Формы проведения виртуальных уроков весьма разнообразны, это и: лекция (в режиме реального времени, с элементами контроля, с элементами видео, с элементами аудио); изучение ресурсов (интернет-ресурсов, на электронных носителях, на бумажных носителях, текстовых, текстовых с включением иллюстраций, с включением видео, с включением аудио, с включением анимации); самостоятельная работа по сценарию (поисковая, исследовательская, творческая, др.); конференция в чате; конференция в форуме; коллективная проектная работа; индивидуальная проектная работа; тренировочные упражнения; тренинг с использованием специальных обучающих систем; контрольная работа (тестирование, ответы на контрольные вопросы); консультация. Варьируя комбинации, сетевой педагог может создавать уроки самых разных типов - в зависимости от возраста обучающихся, от степени их активности и самостоятельности, от специфики предмета и др.

Контроль знаний в ДО может выполняться в режимах онлайн и офлайн. Реализация дистанционного курса должна сопровождаться и заканчиваться контролем успеваемости обучающихся с помощью различных средств ИКТ: электронной почты, телеконференций как асинхронных (форум, списки рассылки), так и синхронных (чаты в ватсапе, видеоконференции), взаимоконтроля внутри учебной группы, самоконтроля.

Инструменты для трансляции интерактивных лекций, консультаций:

<https://zoom.us> Zoom.us — сервис для организации видеоконференций. В бесплатной версии обеспечивает следующие основные возможности: • проведение видеоконференций с максимальной длительностью до 40 минут • видеосвязь максимум с 50-ю участниками • запись видеоконференций • демонстрация рабочего стола, презентаций или других элементов во время видеоконференции • общение в чате.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде

(группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

В целях доступности получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в ДВГУПС обеспечивается:

- представление для слабовидящих в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий, консультаций и экзаменов (ответственные структурные подразделения);
- присутствие ассистента (помощника), оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь (ответственные учебные структурные подразделения);
- обеспечения выпуска альтернативных форматов учебно-методических материалов (крупный шрифт), в том числе в электронном виде (ответственные издательство совместно с кафедрами, ведущими подготовку);
- обеспечение для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, возможностей доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения ДВГУПС (ответственное эксплуатационное управление);
- правовое консультирование обучающихся (ответственное юридическое управление).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья срок получения образования при обучении по индивидуальному учебному плану вне зависимости от формы обучения может быть увеличен в пределах, установленных образовательным стандартом, на основании письменного заявления обучающегося.

Социализация лиц с ограниченными возможностями здоровья. В штате ДВГУПС имеется Психологический центр, осуществляющий мероприятия по социальной и психологической адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья: диагностику, психологическое консультирование, коррекцию и адаптацию.

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление: 37.04.01 Психология**

**Направленность (профиль): Психология труда**

**Дисциплина: Технологии профессиональной коммуникации**

**Формируемые компетенции:**

**1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.**

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

УК 4, УК 5, ПК 1

1. Коммуникация. Формы коммуникации.
  2. Структура коммуникационного процесса Эффективность коммуникации.
  3. Коммуникативная компетентность. Знания, умения, навыки составляющие коммуникативную компетентность.
  4. Коммуникативный тренинг как метод развития компетентности.
  5. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации.
  6. Психотехнические приемы и правила речевой деятельности. Культура речи.
  7. Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации.
  8. Слушание как процесс коммуникации. Причины трудностей эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
  9. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное; их функции ситуации и правила использования.
  10. Понимание в коммуникации. Причины ограничения понимания.
  11. Обратная связь в коммуникации, функции, виды.
  12. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение, резюмирование.
  13. Виды вопросов, способы постановки вопросов и ответов на них.
  14. Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация.
  15. Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции.
  16. Условия эффективного построения коммуникации в процессе чтения лекции.
  17. Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению.
  18. Презентация. Компоненты презентации. Этапы подготовки к презентации.
  19. Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации.
  20. Аргументация и построение возражений на презентациях.
  21. Беседа. Этапы проведения беседы.
  22. Факторы компетентности обсуждаемых вопросов.
  23. Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии.
- Правила эффективной дискуссии.
24. Влияние на людей в процессе коммуникации. Техники психологического влияния на людей.
  25. Общие коммуникативные барьеры.
  26. Специфические коммуникативные барьеры.
  27. Психологические коммуникативные барьеры.
  28. Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности
  29. Функции, особенности и правила письменной деловой коммуникации.
  30. Преимущества, недостатки письменной деловой коммуникации и их преодоления.

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

Что такое самопрезентация ?

Дайте определение понятия "аттракция".

Ситуационная задача 2

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Ситуационная задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Ситуационная задача 4

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку

издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Ситуационная задача 5

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Ситуационная задача 6

Вы заведующий отделением гинекологии. У одного из ваших ординаторов пациентка 36 лет, с диагнозом миома матки, узнав о диагнозе, отказывается от лечения. От палатной медсестры он узнал о том, что она стала раздражительной, вспомнила, что у одной ее знакомой такое лечение не привело к нужному результату, но унесло много времени и сил. Врач не смог убедить пациентку в необходимости лечения и обратился к вам.

Вопрос: предложите врачу план педагогической беседы с пациенткой для того, чтобы убедить ее в необходимости адекватного лечения.

Задача 1

Оратор уделяет внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос:

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Задача 2

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Задача 3

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

расстегнут пиджак;

руки скрещены на груди, кулаки сжаты;

сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;

голова слегка наклонена набок;

медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;

прикрывает рот рукой во время своего высказывания;

прикрывает рот во время слушания;

старается не смотреть на Вас.

Задача 4

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.

2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.

3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

Задача 5

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии». Возник



конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

#### Задача 6

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

Вопросы:

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

#### УК 4

1. Предпочитаемое человеком коммуникативное поведение, представляющее сочетание усвоенных способов общения с другими людьми – это

1. стиль общения
2. тактика общения
3. уровни общения
4. функции общения

2. Какую стратегию поведения в конфликтной ситуации, реализующуюся в частном достижении цели ради условного равенства Вы выберете:

1. сотрудничество
2. компромисс
3. избегание
4. противодействие

3. Определите стиль общения человека, который в процессе взаимодействия постоянно стремится подчинить себе окружающих людей, оказать на них влияние, а также достичь определенных целей за счет других \_\_\_\_\_ (авторитарный)

Проанализируйте ситуацию и определите вид коммуникации: «В класс входит учитель, ученики дружно встают», «Понравившееся выступление приветствуют аплодисментами». \_\_\_\_\_ (ритуальная)

5. Человек сосредотачивает внимания только на своих интересах, полностью игнорируя интересы партнера. Он уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник, что означает поражение второго. Он будет настаивать на своем, не принимая во внимание позицию другой стороны. Такой стиль поведения в конфликтной ситуации называется \_\_\_\_\_ (соревнование / конкуренция) Оба названия правильные

6. «Чтобы я выиграл, ты тоже должен выиграть». Такая стратегия поведения в конфликте называется \_\_\_\_\_ (сотрудничество)

7. Что Вы НЕ отнесете к основным объективным признакам конфликта:

1. личностные качества участников
2. наличие противоречия, столкновения
3. инцидент
4. взаимодействие

8. В экстремальной ситуации руководитель использовал директивную форму взаимодействия, взял под контроль поведение сотрудников, четко обозначив требования, не предполагающие обсуждения. Какой тип межличностного общения был использован руководителем:

1. ритуальный
2. императивный
3. манипулятивный
4. гуманистический

#### УК 5

1. Для результативного делового и профессионального общения Вам необходимо (множественный выбор):

1. знать приемы точной передачи информации,
2. освоить технику постановки вопросов,
3. научиться слушать и понимать партнера,
4. уметь защищать свою точку зрения и отстаивать общие интересы

2. Выберите фразу, характерную для рефлексивного слушания:

1. Не могли бы вы пояснить это (примером)?
2. спасибо, все понятно,

3. обсудим эту ситуацию в дальнейшем,
4. мой заместитель Вам перезвонит.
3. Вам необходимо начать беседу. Какие методы Вы выберете:
  1. снятия напряжения,
  2. риторические вопросы,
  3. открытые вопросы,
  4. прямой подход.
4. Трактовка «взгляда в сторону» при общении означает множественный выбор:
  1. страх и желание уйти,
  2. не понял, повтори,
  3. пренебрежение,
  4. хочу подчинить себе.
5. Выступление перед аудиторией, обсуждение интересных фактов, событий, новых открытий, является примером \_\_\_\_\_ (информационного, информационный) уровня общения
6. Ваш собеседник минимально вмешивается в Вашу речь, при этом максимально сосредоточен на ней, использует главным образом невербальные средства коммуникации. Определите вид слушания:
  1. эмпатическое
  2. критическое
  3. рефлексивное
  4. нерефлексивное
7. Во время обсуждения нового проекта, один из участников слушает предложение собеседника, дает ему обратную связь в форме уточняющих вопросов, повторяет важные детали этой информации, проявляет знаки, подтверждающих ценность диалога. Определите вид слушания \_\_\_\_\_ (активным, активное, активным слушанием, активное слушание)
8. «... я понимаю ваше возмущение несправедливым отношением!», «...я вижу, что ты грустишь...». Эти фразы используются при \_\_\_\_\_ (эмпатическом, эмпатическое, эмпатическом слушании, эмпатическое слушание) слушании

ПК 1  
Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Метод сбора первичной информации это: Варианты ответов: 1. эксперимент 2. работа с научной литературой 3. работа со статистическими данными 4. работа с документацией предприятия

Механизм познания партнера по общению, когда человек полностью отождествляет себя с собеседником, ставит себя на место другого, действует с его позиции, называется:

1. стереотипизация
2. аттракция
3. идентификация
4. конформизм

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

**4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.**

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично

	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.