МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор-проректор по учебной работе
_____ / Д.Е. Овчинников
"_____" _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.01 «Психология делового общения»

Код и направление подготовки (специальность)	33.05.01 Фармация
Направленность (профиль)	Фармация
Квалификация	
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2024
Институт / факультет	Высшая биотехнологическая школа
Выпускающая кафедра	Высшая биотехнологическая школа
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Самара 2024

ФТД.01 «Психология делового общения»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **33.05.01 Фармация**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от _____ и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат психологических наук, доцент	Е.И Колесникова
(должность, степень, ученое звание)	(ФИО)

Заведующий кафедрой	Ю.В. Лопухова, доктор педагогических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета факультета / института (или учебно-методической комиссии)	П.Г Лабзина, кандидат педагогических наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Руководитель образовательной программы	Ю.В. Первова, доктор медицинских наук, доцент
	(ФИО, степень, ученое звание)
Заведующий выпускающей кафедрой	О.В. Первова
	(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. 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 5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 5
4.1 Содержание лекционных занятий 6
4.2 Содержание лабораторных занятий 6
4.3 Содержание практических занятий 6
4.4. Содержание самостоятельной работы 8
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) 8
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения 9
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем 9
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 10
9. Методические материалы 10
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) 12

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Владеть навыками реализации личностных, ситуативных, временных ресурсов в процессе делового общения.
			Знать подходы, методы самооценки личностных, ситуативных, временных ресурсов.
			Уметь проводить самооценку личностных, ситуативных, временных ресурсов.
		УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Владеть навыками совершенствования делового общения.
			Знать методики профессионального самоопределения.
			Уметь строить деловое общение учитывая результаты самооценки.
		УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	Владеть навыками выстраивания и корректировки персонального направления образовательной деятельности с учётом динамично изменяющихся требований рынка труда.
			Знать подходы, принципы, методы делового общения.

			Уметь использовать методы делового общения при выстраивании профессиональной траектории развития.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **блок факультативных дисциплин**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
УК-6	Социология и право		Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3. 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

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	4 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	24	24
Лекции	8	8
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	48	48
выполнение творческого задания (групповых, индивидуальных)	44	44
подготовка к зачету	4	4
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Коммуникация как деятельность.	2	0	10	24	36

2	Основы конструктивного общения	6	0	6	24	36
	Итого	8	0	16	48	72

4.1 Содержание лекционных занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема лекции	Содержание лекции (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
4 семестр				
1	Коммуникация как деятельность.	Основы коммуникации.	Модель Лассуэла. Влияние личностных качеств на процесс коммуникации. Коммуникативная компетентнбость.	2
2	Основы конструктивного общения	Перцептивная сторона общения.	Сущность социальной перцепции. Фундаментальные ошибки атрибуции. Механизмы межгруппового восприятия; эффекты восприятия.	2
3	Основы конструктивного общения	Интерактивная сторона общения.	Виды коммуникации; природа языка; язык и речь. Виды речи. Формы межличностной коммуникации. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Виды и формы коммуникации. Типы отношений.	2
4	Основы конструктивного общения	Коммуникативная сторона общения.	Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно□временная. Самопрезентация в общении: одежда и внешний вид. Развитие способности говорить ясно. Особенности онлайн-коммуникации.	2
			Итого за семестр:	**8**
			Итого:	**8**

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
4 семестр				

1	Коммуникация как деятельность.	Основы коммуникации.	Общение и общительность. Коммуникативная компетентность. Процесс общения. Участники. Контекст: физический, социальный, исторический, психологический, культурный. Диагностика коммуникативной компетентности.	2
2	Коммуникация как деятельность.	Перцептивная сторона общения.	Субъективные каналы восприятия и передачи информации: аудиальная, визуальная, кинестетическая, обонятельная и вкусовая репрезентативные системы. Эмоциональные состояния и их влияние на коммуникацию.	2
3	Коммуникация как деятельность.	Коммуникативная сторона общения.	Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, походка и др.), пара- и экстралингвистическая (качество голоса и эмоциональное сопровождение речи – плач, смех, паузы), тактильная, пространственно□временная. Самопрезентация в общении: одежда и внешний вид. Развитие способности говорить ясно. Особенности онлайн-коммуникации.	2
4	Коммуникация как деятельность.	Интерактивная сторона общения.	Доминантность – недоминантность в общении. Инициатива в общении. Экстраверсия – интроверсия. Роль доверия в общении. Влияние личного обаяния. Обаятельность и ее составляющие. Психодиагностика экстраверсии – интроверсии, стиля общения.	2
5	Коммуникация как деятельность.	Технологии коммуникации.	Тренинг коммуникативной компетентности: тренировка навыков беседы, интервьюирования, активного слушания, предъявления эмоциональных состояний, задавания вопросов, парафраза. Подготовка публичного выступления.	2
6	Основы конструктивного общения	Роли и ролевые ожидания.	Социальная позиция личности как иерархия потребностей, мотивов и целей. Мотивация выбора социальной роли. Мотивация социальной желательности. Идентификация ролей. Диагностика мотивационной сферы, уровня социальной желательности.	2
7	Основы конструктивного общения	Барьеры коммуникации.	Анализ ситуаций затрудненного общения. Диагностика затрудненного общения. Разработка рекомендаций. Упражнения повышения личной эффективности: навыки саморегуляции и самокоррекции в деловом общении.	2
8	Основы конструктивного общения	Конфликт как часть взаимодействия.	Диагностика и анализ конфликтов. Буллинг в учебной группе и на работе. Стратегии поведения в конфликте.	2
			Итого за семестр:	**16**

Итого:	**16**

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	**Вид самостоятельной работы**	**Содержание самостоятельной работы** (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	**Количество часов**
4 семестр			
Коммуникация как деятельность.	Индивидуальное творческое задание №1.	Разработка модели делового общения на основе современных информационно-коммуникационных средств.	22
Коммуникация как деятельность.	Подготовка к зачёту.	Изучение литературы, осмысление возможности использования теоретического материала в практической деятельности.	2
Основы конструктивного общения	Индивидуальное творческое задание №2.	Анализ возникновения и развития конфликтной ситуации в процессе делового общения.	22
Основы конструктивного общения	Подготовка к зачёту.	Изучение литературы, осмысление возможности использования теоретического материала в практической деятельности.	2
		Итого за семестр:	**48**
		Итого:	**48**

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	**Библиографическое описание**	**Ресурс НТБ СамГТУ** (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Аминов, И.И. Психология делового общения : Учеб.пособие / И. И. Аминов .- 2-е изд.,перераб.и доп..- М., ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 288 с.	Книжный фонд
Дополнительная литература		
2	Самыгин , С.И. Деловое общение : учеб.пособие / С. И. Самыгин , А. М. Руденко.- М., Кнорус, 2010.- 436 с.	Книжный фонд
3	Чернова, Г.Р. Психология общения : учеб.пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина.- М., Питер, 2012.- 235 с.	Книжный фонд
4	Эффективное деловое общение : Пер.с англ..- М., Альпина Бизнес Букс, 2006.- 190 с.	Книжный фонд
Учебно-методическое обеспечение		

5	Калмыкова, О.Ю. Картографический анализ конфликта в организации : учеб. пособие / О. Ю. Калмыкова, Г. П. Гагаринская; Самар.гос.техн.ун-т.- Самара, 2013.- 165 с.	Книжный фонд
6	Суховершина, Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения : учебник / Ю.В.Суховершина,Е.П.Тихмирова,Ю.Е.Скоромная.- М., Академ.Проект, 2006М., Трикста.- 128 с.	Книжный фонд
7	Шварц, Г. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика,анализ и разрешение конфликтов : Пер.с нем. / Г. Шварц ; ред. С. Ходов.- СПб., Изд-во Вернера Регена, 2007.- 292 с.	Книжный фонд

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Архиватор 7-Zip	7-zip.org (Зарубежный)	Свободно распространяемое
2	Adobe Reader	Adobe Systems Incorporated (Зарубежный)	Свободно распространяемое
3	Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky Lab. (Отечественный)	Лицензионное
4	Антиплагиат ВУЗ	АО "Антиплагиат" (Отечественный)	Лицензионное
5	Microsoft Windows Professional операционная система.	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
6	Пакет офисных программ LibreOffice в составе: Writter	The Document Foundation (Зарубежный)	Свободно распространяемое

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	eLIBRARY.ru	http://www.eLIBRARY.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа

2	КонсультантПлюс (правовые документы) - доступ с ПК в Медиацентре (ауд. 42)	http://www.consultant.ru/	Российские базы данных ограниченного доступа
3	ЭБС "Лань"	http://e.lanbook.com/	Российские базы данных ограниченного доступа
4	Электронная библиотека изданий СамГТУ	http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe	Российские базы данных ограниченного доступа
5	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (полные тексты научных статей из журналов)	http://cyberleninka.ru/search	Ресурсы открытого доступа

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации.

Практические занятия

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной тех-никой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде СамГТУ.

9. Методические материалы

Методические рекомендации при работе на лекции

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их

адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины
ФТД.01 «Психология делового общения»

Фонд оценочных средств
по дисциплине
ФТД.01 «Психология делового общения»

Код и направление подготовки (специальность)	33.05.01 Фармация
Направленность (профиль)	Фармация
Квалификация	
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2024
Институт / факультет	Высшая биотехнологическая школа
Выпускающая кафедра	Высшая биотехнологическая школа
Кафедра-разработчик	кафедра "Педагогика, межкультурная коммуникация и русский как иностранный"
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК-6.1 Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания	Владеть навыками реализации личностных, ситуативных, временных ресурсов в процессе делового общения.
			Знать подходы, методы самооценки личностных, ситуативных, временных ресурсов.
			Уметь проводить самооценку личностных, ситуативных, временных ресурсов.
		УК-6.2 Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Владеть навыками совершенствования делового общения.
			Знать методики профессионального самоопределения.
			Уметь строить деловое общение учитывая результаты самооценки.
		УК-6.3 Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	Владеть навыками выстраивания и корректировки персонального направления образовательной деятельности с учётом динамично изменяющихся требований рынка труда.
			Знать подходы, принципы, методы делового общения.

			Уметь использовать методы делового общения при выстраивании профессиональной траектории развития.

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код и индикатор достижения компетенции УК-6.1 З1 УК-6.1 У1 УК-6.1 В1 УК-6.2 З1 УК-6.2 У1 УК-6.2 В1 УК-6.3 З1 УК-6.3 У1 УК-6.3 В1	**Оценочные средства**	
	Раздел 1. Коммуникация как деятельность.	**Раздел 2.** Основы конструктивного общения.
	Наименование оценочного средства	**Наименование оценочного средства**
	Отчёт по индивидуальному творческому заданию № 1.	Отчёт по индивидуальному творческому заданию № 2.
	УК-6.1 З1 УК-6.1 У1 УК-6.1 В1 УК-6.2 З1 УК-6.2 У1 УК-6.2 В1 УК-6.3 З1 УК-6.3 У1 УК-6.3 В1	УК-6.1 З1 УК-6.1 У1 УК-6.1 В1 УК-6.2 З1 УК-6.2 У1 УК-6.2 В1 УК-6.3 З1 УК-6.3 У1 УК-6.3 В1
	Задания в форме тестов и вопросов	Задания в форме тестов и вопросов
	УК-6.1 З1 УК-6.1 У1 УК-6.1 В1 УК-6.2 З1 УК-6.2 У1 УК-6.2 В1 УК-6.3 З1 УК-6.3 У1 УК-6.3 В1	УК-6.1 З1 УК-6.1 У1 УК-6.1 В1 УК-6.2 З1 УК-6.2 У1 УК-6.2 В1 УК-6.3 З1 УК-6.3 У1 УК-6.3 В1

Типовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине

ФТД.01 «Психология делового общения

для направления 33.05.01 Фармация
(шифр и наименование направления подготовки, специальности)

профиль Фармация
(наименование профиля)

Контролируемая (ые) компетенция(и):
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки					
1.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Процесс установления и развития контактов среди людей – это _____	Общение.	Открытого типа на дополнение.	2	2
2.	**Прочитайте вопрос и дайте развернутый ответ.** Почему психологию рассматривают как фактор успешного делового общения?	Психология формируют ядро личности на котором строится любая профессиональная деятельность.	Открытого типа с развернутым ответом	3	2
3.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми – это _____-	Психология общения	Открытого типа на дополнение.	1	2
4.	**Укажите правильную последовательность элементов при реализации модели коммуникации Г. Лассуэлла в однонаправленном процессе убеждения в ходе делового общения.** 	1. Коммуникатор. 2. Сообщение. 3. Канал. 4. Реципиент. 5. Эффект.	Практико-ориентированного типа	4	5
5.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Деловой контакт между людьми, связанными интересами дела и обладающими необходимыми полномочиями для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем и выработки конкретных подходов к их решению - это А. Мониторинговое исследование	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	Б. Деловое общение. В. Информационное взаимодействие. Г. Публичная речь.				
6.	**Прочитайте вопрос и выберите правильный ответ.** В каком возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое? А. В возрасте до 2 лет. Б. В возрасте от 2 до 6 лет. В. В школьном возрасте. Г. В зрелом возрасте.	В	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
7.	**Прочитайте вопрос и выберите правильный ответ.** Что является содержанием общения? А. Информация содержащая намёк. Б. Полезная информация. В. Информация переходящая от одного человека к другому. Г. Информация со скрытым смыслом.	В	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
8.	**Прочитайте задание и запишите ответ.** Укажите способы коммуникативного влияния. 	Убеждение. Заражение. Внушение.	Открытого типа на дополнение.	2	3
9.	**Установите правильную последовательность этапов делового общения.** А.Обсуждение вопроса (проблемы). Б. Принятие решения. В. Установление контакта. Г. Ориентация в ситуации. Д. Выход из контакта. Запишите ответ в виде-последовательности букв слева направо.	ВГАБД	Закрытого типа на установление последовательности.	3	3
10.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми – это _____	Стиль общения	Открытого типа на дополнение.	2	2
11.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Механизм познания другого человека, при котором участник делового общения ставит себя на место партнёра по общению – это А. Идентификация. Б. Рефлексия. В. Эмпатия. Г. Механизм обратной связи.	А	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	2	2
12.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** В результате, какого эффекта восприятия	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	наибольшее влияние на личность оказывает последняя по времени поступления информация: А. Эффект ореола. Б. Эффект новизны. В. Эффект первичности. Г. Эффект осознанности.				
13.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Функциями делового общения являются: А. Разговор между людьми и наблюдение за их поведением. Б. Обмен информацией и взаимодействие. В. Осмысление влияния людей друг на друга. Г. Изучение характерных особенностей участников общения.	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
14.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** К уровням общения относится: А. Гуманистический. Б. Авторитарный. В. Манипулятивный. Г. Духовный.	В	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
15.	**Установите в порядке убывания дистанции межличностного контакта при общении.** А.Интимная. Б. Социальная. В. Личная. Запишите ответ в виде-последовательности букв слева направо.	БВА	Закрытого типа на установление последовательности.	2	2
16.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** В чём состоит отличие эфективного делового общения от неэффективного? А. Эффективное отличается четко поставленной целью. Б. Эффективное несет большую смысловую нагрузку. В. Эффективное вызывает положительные эмоции. Г. Эффективное исключает манипулятивное воздействие.	А	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	2	3
17.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для _____	Манипулятивного делового общения.	Открытого типа на дополнение.	2	2
18.	**Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.** Манипулятивные технологии делового общения - это такие технологии, в которых присутствуют: А. Открытое принуждение партнера к	Б, В	Закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов.	2	3

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	каким-либо поведенческим действиям. Б. Психотехнические приемы манипулирования. В. Скрытое психологическое воздействие на делового партнера. Г. Недостоверные факты и аргументы.				
19.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению, называется_____	Рефлексия	Открытого типа на дополнение.	2	2
20..	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Коммуникативная компетентность личности – это: А. Способности личности, позволяющие реализовать ее субъективность. Б. Качества личности, позволяющие поддерживать связи с партнерами по общению. В. Уровень информированности и образованности личности. Г. Способности и умения реагировать на изменения коммуникативной ситуации.	Г	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	3
21.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению называется _____	Коммуникативными барьерами	Открытого типа на дополнение.	2	2
22.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Препятствия в общении, связанные с тем, что участники общения используют разные значения слов – называются _____	Семантическими барьерами	Открытого типа на дополнение.	2	2
23.	**Прочитайте текст и выберите три правильных ответа.** Способами преодоление стилистического барьера являются: А. Правильное структурирование передаваемой информации. Б. Соответствие стиля речи коммуникатора ситуации общения. В. Передача информации посредством символов. Г. Соответствие формы коммуникации её содержанию.	А, Б, Г	Закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов.	1	3
24.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Деловое общение, предполагающее неполный психологический контакт, т.е. общение по телефону, через Интернет – это _____	Опосредованное общение	Открытого типа на дополнение.	2	2
25.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Для того, чтобы преодолеть социальный барьер, необходимо во время общения	Конкретной ситуации	Открытого типа на дополнение.	2	2

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	сосредоточиться на _____.				
26.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий тогда, когда не нравится, как выглядит партнёр по общению - это: А. Этический барьер. Б. Барьер отрицательных эмоций. В. Эстетический барьер. Г.Личностный барьер.	В	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
27.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Барьер делового общения, возникающий в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению - это А. Барьер стилей общения. Б. Этический барьер. В. Эстетический барьер. Г. Барьер взаимодействия.	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
28.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Понятие, обозначающее поведение человека в определённой ситуации, которая соответствует занимаемому им положению – это _____	Роль	Открытого типа на дополнение.	2	2
29.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Сдержанность в деловом общении - это _____.	Контроль над тем, что, как и кому говорить.	Открытого типа на дополнение.	2	3
30.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Является ли необходимым деловое общение производителей товаров и услуг, а также ритейлеров с потребителями? А. Не является. Б. Является. В. В зависимости от ассортимента производимых товаров.	Б. Является, так как потребителям нужны колл-центры, сайты с разъяснениями по пользованию продуктом, рекомендациями, гарантиями и др.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
31.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения? А. Корпоративные не являются инструментом делового общения. Б. При определённых условиях корпоративные СМИ могут быть использованы как инструмент делового общения. В. Корпоративные СМИ являются инструментом делового общения.	В. Являются,так как кеорпоративные СМИ публичны и доступны внутренним и внешним потребителям.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
32.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения? А. Не является. Б. Является, если количество работающих в организации превышает 1000 человек.	В. Является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	В. Является.				
33.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Является ли спонсорство формой внутреннего и внешнего делового общения? А. Спонсорство не имеет отношения к деловому общению. Б. Спонсорство - это реклама. В. Спонсорство является формой внешнего делового общения. Г. Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения.	Г. Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
34.	**Прочитайте текст, ответьте на вопрос, обоснуйте свой ответ.** Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?	Можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального.	Открытого типа с развернутым ответом.	4	4
35.	**Прочитайте текст, ответьте на вопрос, обоснуйте свой ответ.** Является ли внутренняя корпоративная документация (инструкции, распоряжения, памятки, объяснительные и т.д.) формой делового общения?	Является, так как посредством документации происходит передача деловой информации.	Открытого типа с развернутым ответом.	4	4
36.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Являются ли профсоюзы посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов? А. Не являются. Б. Являются. В. Являются, если работник обращается в профсоюз с соответствующим заявлением.	Б. Являются, так как деловые переговоры и заключение коллективного договора есть главный итог работы профсоюзной организации.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
37.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства? А. Является. Б. Не является. В. Не является – это информационная платформа.	А. Является, так позволяет установить результативные деловые отношения и решить вопросы делового характера (в части налогов, выдачи справок и пр.).	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
38.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Можно ли рассматривать виртуальные и реальные корпоративные музеи как форму делового общения? А. Нельзя. Музей – это хранилище исторических предметов. Б. Нельзя, так предназначение музея сохранение информации и артефактов. В. Можно.	В. Можно. так как музей доводит до сведения участников делового общения (сотрудников, партнёров, внешних потребителей) объективные факторы деятельности компании	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
		(организации).			
39.	**Прочитайте текст, выберите правильный ответ, обоснуйте свой выбор.** Являются ли маркетинговые опросы потребителей формой делового общения с компанией? А. Являются. Б. Не являются. В. Являются, если результаты этих опросов используются в деловой беседе.	А. Являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по результатам маркетинговых опросов вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и пр.	Комбинированного типа с выбором одного ответа и обоснованием.	3	4
40.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Фиктивное деловое общение - это А. Отказ от взаимодействия, игнорирование партнёра (физического или юридического лица). Б. Инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств. В. Спор с вышестоящим лицом с приведением сомнительных (фейковых) аргументов. Г. Манипулятивное управление коммуникациями в трудовом коллективе.	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	3
41.	**Прочитайте текст и установите соответствие** между стороной общения и её характеристикой. Ответ запишите в виде сочетаний «буква (сторона общения) цифра (характеристика)» через запятую (например, А1, Б2, В3, Г4). А. – Интерактивная. Б – Перцептивная. В – Коммуникативная 1. Обмен информацией. 2. Взаимодействия между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на поведение). 3. Восприятие друг друга партнёрами по общению, установление взаимопонимания.	А1, Б3, В2	Закрытого типа на установление соответствия	3	4
42.	**Прочитайте текст и установите соответствие** между понятием и его сущностью. Ответ запишите в виде сочетаний «буква (понятие) цифра (сущность понятия)» через запятую (например, А1, Б2, В3, Г4). А – Активное слушание. Б – Эмоциональное слушание. В – Пассивное слушание. 1. Сопереживание и поддержка. 2. Принятие информации, как фонового шума. 3. Постоянное уточнение.	А3, Б1, В2	Закрытого типа на установление соответствия.	3	4

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
43.	**Прочитайте текст и установите соответствие** между понятием и его сущностью. Ответ запишите в виде сочетаний «буква (понятие) цифра (сущность понятия)» через запятую (например, А1, Б2, В3, Г4). А – Соперничество. Б – Избежание. В – Приспособление. Г – Компромисс. Д – Сотрудничество. 1. Отказ от борьбы. 2. Уверенность в своих решениях. 3. Совместное сосуществование. 4. Взаимовыгодные уступки. 5. Уклонение от конфликтов.	А2, Б1, В5, Г4, Д3	Закрытого типа на установление соответствия.	3	4
44.	**Прочитайте текст и установите соответствие** между видами конфликтов и их классификацией. Ответ запишите в виде сочетаний «буква (вид конфликта) цифра (классификация конфликта)» через запятую (например, А1, Б2, В3, Г4). А - Общий, локальный. Б – Внутренний, межличностный, личность – группа, межгрупповой. В – Бурные быстро текущие, острые длительные, слабовыраженные вялотекущие, слабовыраженные быстро текущие. Г – Конструктивные, деструктивные. Д – Экономические, идеологические, семейно-бытовые, социально-бытовые. 1. По сферам проявления. 2. По социальным последствиям. 3. По степени длительности и напряжённости. 4. По субъектам взаимодействия. 5. По масштабу.	А5, Б4, В3, Г2, Д1	Закрытого типа на установление соответствия.	3	4
45.	**Прочитайте текст и дополните фразу.** Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки - это_____	Компромисс	Открытого типа на дополнение.	2	2
46.	**Прочитайте текст и объясните фразеологизм**: «Найти общий язык».	Полное взаимопонимание.	Практико-ориентированного типа.	3	3
47.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это: А. Убеждение Б. Психическое заражение В. Эмпатия.	Б	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2

№ задания	Содержание задания	Ответ на задание	Тип задания	Уровень сложности	Время на выполнение задания, мин
	Г. Внушение.				
48.	**Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это: А. Аттракция Б. Аффилиация В. Гипноз Г. Эмпатия	А	Закрытого типа с выбором единственного ответа.	1	2
49.	**Установите соответствие** между типом человека и его позицией. Ответ запишите в виде сочетаний «буква (элемент деятельности) цифра (характеристика)» через запятую (например, А1, Б2, В3, Г4). А. – Реактивный тип. Б – Пассивный тип. В – Проактивный тип. 1. Как изменить или улучшить своё предложение, чтобы его поддержали?. 2. Я не знаю с чего начать 3. Обстоятельства обязывают.	А2, Б3, В1	Закрытого типа на сопоставление.	2	3
50..	**Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.** Эмоциональный интеллект направлен на: А. Восприятие и выражение эмоций. Б. Познание среды деятельности. В. Использование эмоций для достижения поставленных задач, связанных с отношениями и мотивацией. Г. Планирование делового общения.	А, В	Закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов.	2	2

Критерии и шкала оценивания результатов индивидуального творческого задания

Оценивание индивидуального творческого задания является видом текущей аттестации по дисциплине. Индивидуальное творческое задание оценивается по совокупности факторов, позволяющих установить степень сформированности универсальных компетенций УК-6 и готовности выпускника к профессиональной деятельности в условиях современного общества. Оценивание осуществляется оценками «Зачтено», «Не зачтено».

Оценка «Зачтено» выставляется, когда обучающийся показывает умение исследовать проблемную ситуацию, анализировать и обобщать информацию, ставить цель и оценивать её по методике SMARTT, на основе изученного материала осознанно обоснованно принимать решение, отличающееся полнотой, новизной, достоверностью.

Оценка «Не зачтено» выставляется, когда решение задачи носит декларативный, описательный характер, обучающийся не может сформулировать решаемую проблему, поставить цель, обосновать выводы и принятые решения, не владеет понятийно-терминологическим аппаратом.

Критерии и шкала оценивания результатов изучения дисциплины на промежуточной аттестации

На промежуточной аттестации выставляется интегральная оценка достижения обучающимся запланированных результатов обучения по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации. Форма оценки промежуточной аттестации результатов изучения дисциплины «Зачтено», «Не зачтено».

Оценка «Зачтено» выставляется, если обучающийся:

– выполнил все задания текущего контроля на оценку «Зачтено»,
– демонстрирует всестороннее, системное знание теоретического материала;
– умеет осознанно использовать теоретический материал при решении профессиональных задач;
– владеет требуемыми технологиями и навыками.

Оценка «Не зачтено» выставляется, если обучающийся**:**

– имеет по какому-либо заданию текущего контроля оценку «Не зачтено»;
– не знает основополагающих факторов содержания учебной дисциплины;
– не владеет понятийно-терминологическим аппаратом;
– не умеет осознанно применять полученные знания при постановке и решении профессиональных задач.