

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. декана стоматологического факультета  
/ О.Е. Баланчук  
Протокол заседания стоматологического  
факультета  
№\_5\_ «25» декабря 2025 г.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по учебной дисциплине	Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия
образовательная программа	31.05.03 Стоматология
форма обучения	очная

Йошкар-Ола, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка .....	3
2. Структура учебной дисциплины для очной формы обучения .....	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины .....	11
6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины.....	12
Приложение к РПУД.....	16

## 1. Пояснительная записка

### Цель изучения учебной дисциплины:

Цель – овладение знаниями, связанными со способностью и готовностью осуществлять эффективные модели взаимодействия в профессиональном общении с учетом дальнейшего обучения и профессиональной деятельности по специальности «Стоматология».

### Место учебной дисциплины в учебном плане:

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия» относится к коммуникативному модулю обязательной части учебного плана по специальности 31.05.03 Стоматология.

**Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:**

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4 . Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Способен устанавливать и развивать профессиональные контакты, включая обмен информацией и выработку стратегии взаимодействия	<b>Знать:</b> основы профессиональной коммуникативной культуры <b>Уметь:</b> применять знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия <b>Владеть:</b> навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях
	УК-4.3. Способен представлять результаты профессиональной деятельности с использованием современных информационных и коммуникационных средств и технологий.	<b>Знать:</b> принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> практически использовать различные программы, сервисы и платформы для создания и демонстрации результатов профессиональной деятельности <b>Владеть:</b> опытом использования современных информационных и коммуникационных средств и технологий
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	УК-5.2. Грамотно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного	<b>Знать:</b> основные этические принципы, права человека и их применение в различных

<p>межкультурного взаимодействия</p>	<p>взаимодействия и соблюдает этические нормы, права человека.</p>	<p>областях профессиональной деятельности.  <b>Уметь:</b>  эффективно передавать профессиональную информацию при взаимодействии с людьми разных культур, соблюдая при этом этические нормы и уважая права человека  <b>Владеть:</b>  навыками четкого и профессионального изложения информации при взаимодействии с людьми из разных культур</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.3. Планирует собственную профессиональную деятельность и саморазвитие, осуществляя профессиональное развитие</p>	<p><b>Знать:</b>  об основных принципах планирования, методах профессионального развития, а также об основных путях саморазвития.  <b>Уметь:</b>  самостоятельно находить и использовать новые знания и навыки, необходимые для развития профессиональных компетенций.  <b>Владеть:</b>  методиками саморазвития и самообразования</p>

**Формы текущего контроля успеваемости обучающихся:** доклад.

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

## 2. Структура учебной дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 32 ч., самостоятельная работа обучающихся 40 ч., 2 семестр.

№ п/п	Раздел учебной дисциплины/темы	Всего	Виды учебной работы (в часах)				
			Контактная			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар/ Практические занятия/ курсовая работа	Лабораторные занятия		
<b>1</b>	<b>Раздел 1. «Психология общения»</b> Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»	4	1	1			2
<b>2</b>	Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»	5	1	1			3
<b>3</b>	Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».	5	1	1			3
<b>4</b>	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	8	2	2			4
<b>5</b>	<b>Раздел 2. «Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»	7	1	2			4
<b>6</b>	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	5	1	-			4
<b>7</b>	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	6	1	1			4
<b>8</b>	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	7	1	2			4
<b>9</b>	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	8	2	2			4
<b>10</b>	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	8	2	2			4
<b>11</b>	Тема 2.7. «Реализация индивидуального подхода».	6	1	1			4
	<b>зачет</b>						
	<b>итого:</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

№	Наименование раздела учебной дисциплины /темы	Содержание
1	<p><b>Раздел 1. «Психология общения»</b> Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Понятие «общение» в психологии. Представление об общении как многогранном и многокачественном явлении. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Соотношение понятий общение и личность. Влияние общения на личность и личности на результаты общения. Личность как субъект общения.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Феномен "неподтвержденной" личности. Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая формула общения: канал - знак/значение - смысл - отношение - поведение личность. Подготовка докладов.</p>
2	<p>Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Интерактивная, линейная, трансакционная, когнитивная, гуманистическая модели общения. Теория обмена как объяснительная модель межличностного общения. Ролевая парадигма и драматургический подход.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Представление об основах прагматики человеческих коммуникаций. Личностный подход к общению. Потребности, мотивы и направленность личности в общении. Исследование коммуникативной компетентности.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Социальные способности личности. Стили общения. Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения. Феномен личного влияния. Власть и лидерство в общении. Типы личного влияния в общении. Подготовка докладов.</p>
3	<p>Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Межличностное общение и социальная перцепция. Механизмы восприятия человека человеком. Эффекты</p>

		<p>межличностного восприятия: приписывание партнеру характеристик, не представленных в реальности, эффект ореола (формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени), эффект новизны и первичности.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Первое впечатление и точность интерпретации. Психологические основы и закономерности понимания. Роль эмоций и чувств в общении. Эмпатия.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Восприятие людьми друг другом в процессе общения. Подготовка докладов.</p>
4	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Виды социальных взаимодействий, барьеры общения, способы преодоления, роли и ролевые ожидания в общении.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы Агрессора, Спасателя.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Понятие манипуляции в общении, способы преодоления, техники и приемы эффективного общения, правила слушания. Подготовка докладов.</p>
5	<p><b>Раздел 2.</b> <b>«Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»</p>	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Определение и значение делового общения. Отличие делового общения от других видов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Специфика отбора средств общения для данного вида.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Значение знаний об особенностях и правилах делового общения профессиональной деятельности. Подготовка докладов.</p>
6	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Деловая беседа как основная форма профессионального общения.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Правила и функции деловой беседы, этапы деловой беседы</p>

7	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Учет установок в общении. Сущность феномена установок. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок. Подготовка докладов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Установки, способствующие эффективному общению: одобрение, самоодобрение, эмпатия (стремление к пониманию и приятию другого человека). Их характеристики и способы формирования. Установки, затрудняющие взаимопонимание в процессе общения. Возможности преодоления негативных установок.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Роль самопрезентации в общении с пациентом. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация. Подготовка докладов.</p>
8	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Личность врача. Типы идеального врача по Ташлыкову. Лидерские качества врача. Коммуникативная компетентность.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Коппинг-стратегии. Трансфер и контртрансфер в деятельности врача – виды, признаки положительного и отрицательного переноса.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Влияние трансфера и контртрансфера на лечебно-диагностический процесс. Личность пациента. Тип «идеального пациента». Понятие внутренней картины здоровья. Оценка и самооценка здоровья. Подготовка докладов.</p>
9	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Этика как регулятор различных видов деятельности человека. Нормативная этика – база нравственных принципов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Соблюдение этических норм – необходимое условие профессиональных функций. Понятие «Деловой этикет».</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики. Подготовка докладов.</p>

10	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Особенности производственных конфликтов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Подготовка докладов.</p>
11	Тема 2.7. «Реализация индивидуального подхода».	<p><b>Перечень вопросов, выносимых на лекционное занятие</b> Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на Семинар/практическое занятие</b> Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.</p> <p><b>Перечень вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, с указанием вида самостоятельной работы</b> Феномен личностного влияния. Эффект плацебо. Подготовка докладов.</p>

#### **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

##### **Основная литература**

Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561866>.

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>.

##### **Дополнительная литература**

Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16070-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565555>.

Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540>.

Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебник для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568778>.

## **5. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины**

Материально техническое обеспечение соответствует разделу сайта Сведения об образовательной организации / Образование

Режим доступа: <https://mosi.ru/ru/sveden/objects>

## **6. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины**

### **Методические указания для обучающихся с целью подготовки к лекционным занятиям**

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

– желательно оставлять в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций;

– дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

### **Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям**

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний.

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

- уяснение задания, выданного 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 обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная её 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 применения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы обучающийся 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 приобретается практика в изложении и разъяснении

полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

Записи имеют первостепенное значение для подготовки к семинарским работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать обучающимся следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим. Изучение обучающимися фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства.

Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

При этом следует обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно - справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

#### **Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины в ходе самостоятельной работы**

Методика организации самостоятельной работы обучающихся зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных особенностей обучающихся и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает обучающимся варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения обучающимися графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;

- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

по дисциплине	Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия
	<hr/>
	(наименование)
Образовательная программа	31.05.03 Стоматология
	<hr/>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.  
.....18
2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания. ....21
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....31

**1. Перечень планируемых результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций. Описание показателей оценивания компетенций.**

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ, предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Планируемые результаты освоения программы (код и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства представление в ФОС
1	УК-4 . Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Способен устанавливать и развивать профессиональные контакты, включая обмен информацией и выработку стратегии взаимодействия	<p><b>Знать:</b> основы профессиональной коммуникативной культуры</p> <p><b>Уметь:</b> применять знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия</p> <p><b>Владеть:</b> навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях</p>	Темы докладов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету
		УК-4.3. Способен представлять результаты профессиональной деятельности с использованием современных информационных и коммуникационных средств и технологий.	<p><b>Знать:</b> принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> практически использовать различные программы, сервисы и платформы для создания и демонстрации результатов профессиональной</p>	Темы докладов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету

			<p>деятельности</p> <p><b>Владеть:</b> опытом использования современных информационных и коммуникационных средств и технологий</p>	
2	<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.2. Грамотно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия и соблюдает этические нормы, права человека.</p>	<p><b>Знать:</b> основные этические принципы, права человека и их применение в различных областях профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> эффективно передавать профессиональную информацию при взаимодействии с людьми разных культур, соблюдая при этом этические нормы и уважая права человека</p> <p><b>Владеть:</b> навыками четкого и профессионального изложения информации при взаимодействии с людьми из разных культур</p>	<p>Темы докладов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету</p>
3	<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.3. Планирует собственную профессиональную деятельность и саморазвитие, осуществляя профессиональное развитие</p>	<p><b>Знать:</b> об основных принципах планирования, методах профессионального развития, а также об основных путях саморазвития.</p> <p><b>Уметь:</b> самостоятельно находить и использовать новые знания и навыки, необходимые для развития профессиональных</p>	<p>Темы докладов, Примерный перечень вопросов/заданий к зачету</p>

			компетенций. <b>Владеть:</b> методиками саморазвития и самообразования	
--	--	--	--	--

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы, критерии оценивания.**

**Текущая аттестация по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия***

Обучающиеся по специальности 31.05.03 Стоматология проходят текущую аттестацию во 2 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

– доклад;

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции/ Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	<b>Раздел 1. «Психология общения»</b> Тема 1.1. «Общение как социально-психологическое явление»	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
2	Тема 1.2. «Модели общения. Личность и общение»	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
3	Тема 1.3. «Общение как восприятие людьми друг друга».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
4	Тема 1.4. «Общение как межличностное взаимодействие».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
5	<b>Раздел 2. «Профессиональное общение медицинского работника»</b> Тема 2.1. «Психологические аспекты делового общения»	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
6	Тема 2.2. «Правила ведения деловой беседы, убеждения»	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
7	Тема 2.3. «Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
8	Тема 2.4. «Особенности профессионального общения медицинского работника».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
9	Тема 2.5. «Этические принципы и гигиена общения медицинского работника».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
10	Тема 2.6. «Конфликт в профессиональной деятельности».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2 УК-6.3	Доклад
11	Тема 2.7. «Реализация индивидуального подхода».	УК-4.1, 4.3 УК-5.2	Доклад

### Перечень тем докладов

1. Основные формы коммуникации.
2. Вербальная, невербальная и паравербальная коммуникации.
3. Коммуникативные стратегии и тактики, риторические, стилистические и языковые нормы и приемы.
4. Специфика квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.
5. Коммуникативное воздействие и взаимодействие в различных риторических жанрах.
6. Эффективность речи и личность говорящего.
7. Законы современной риторики, их взаимосвязь.
8. Принцип коммуникативного сотрудничества в публичной речи.
9. Эпидейктическая речь.
10. Аргументирующая речь.
11. Информационная речь, ее особенности.
12. Коммуникативная компетентность.
13. Невербальные средства общения.

### Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

- доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;
- обучающийся представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;
- автор отвечает на вопросы аудитории;
- показано владение специальным аппаратом;
- выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- доклад четко выстроен;
- демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;
- обучающийся не может ответить на некоторые вопросы;
- докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;
- выводы докладчика не являются четкими.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- доклад зачитывается;
- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
- докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
- показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
- выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- содержание доклада не соответствует теме;
- отсутствует демонстрационный материал;
- докладчик не может ответить на вопросы;
- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
- отсутствуют выводы.

## Промежуточная аттестация по дисциплине **Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия**

Обучающиеся по специальности 31.05.03 Стоматология проходят промежуточную аттестацию в форме **зачета** во 2 семестре.

При проведении **экзамена** по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия* может использоваться устная или письменная форма проведения.

**Примерная структура зачета по дисциплине *Коммуникативные технологии профессионального взаимодействия*:**

### **1. устный ответ на вопросы**

Обучающемуся на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера и практического задания.

### **2. выполнение тестовых заданий**

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 20-30 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

**Ответ обучающегося на зачете должен отвечать следующим требованиям:**

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспекте, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики/ из опыта профессиональной деятельности;
- осведомленность в важнейших современных вопросах философии.

**Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:**

- владение профессиональной терминологией;
- последовательное и аргументированное изложение решения.

### **Критерии оценивания ответов на зачете**

<b>Уровень освоения компетенции</b>	<b>Формулировка требований к степени сформированности компетенций</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Компетенции сформированы	Знает основы профессиональной коммуникативной культуры Знает принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности Знает основные этические принципы, права человека и их применение в различных областях профессиональной деятельности. Знает об основных принципах планирования, методах профессионального развития, а также об основных путях саморазвития. Применяет знания в области психологии общения и в профессиональных ситуациях взаимодействия Практически использует различные программы, сервисы и платформы для создания и демонстрации результатов профессиональной деятельности Эффективно передает профессиональную информацию при взаимодействии с людьми	зачтено

	<p>разных культур, соблюдая при этом этические нормы и уважая права человека</p> <p>Самостоятельно находит и использует новые знания и навыки, необходимые для развития профессиональных компетенций.</p> <p>Владеет навыками профессионального взаимодействия в различных социальных ситуациях</p> <p>Владеет опытом использования современных информационных и коммуникационных средств и технологий</p> <p>Владеет навыками четкого и профессионального изложения информации при взаимодействии с людьми из разных культур</p> <p>Владеет методиками саморазвития и самообразования</p>	
Компетенции не сформированы	Не соответствует критериям оценки зачтено	Не зачтено

#### Рекомендации по проведению зачета

1. Обучающиеся должны быть заранее ознакомлены с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся АНО ВО МОСИ.
2. С критериями оценивания экзамена преподаватель обязан ознакомить обучающихся до начала зачета.
3. Преподаватель в ходе зачета проверяет уровень полученных в течение изучения дисциплины знаний, умений и навыков и сформированность компетенций.
4. Тестирование по дисциплине проводится в Центре оценки и контроля качества образования МОСИ.

#### Примерный перечень вопросов /заданий к зачету

Открытый вопрос/ задание	Шаблон ответа	Формируемая компетенция					
<p>1. Под коммуникацией в наиболее общем смысле понимаются, передача сообщения от источника информации её получателю посредством определенного канала.</p> <p>Стандартная модель коммуникации принятая всеми состоит из следующих структурных элементов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получатель (адресат)</li> <li>2. Кодирование</li> <li>3. Источник (коммуникатор)</li> <li>4. Сообщение</li> <li>5. Декодирование</li> </ol> <p>Определите правильную последовательность элементов и запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>						3 2 4 5 1	УК-4
<p>2. К средствам невербальной</p>	Ответ: 2	УК-5					

<p>коммуникации относятся мимика, жесты, интонация, поза, пауза, слезы, смех и т. д. Они могут усиливать или заменять средства вербальной коммуникации, слова. Кроме того, они являются врожденными и позволяют находить взаимопонимание с другими индивидами и живыми существами на эмоциональном уровне.</p> <p>Представьте ситуацию.</p> <p>Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена, подперта рукой.</p> <p><i>Определите внутреннее состояние собеседника</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Напряженное размышление</li> <li>2. Заинтересованность</li> <li>3. Критическая оценка</li> </ol>	<p>Обоснование: Если собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, это свидетельствует о его заинтересованности. Человек как бы «тянется» к своему партнеру.</p>															
<p>3. К средствам невербальной коммуникации относятся мимика, жесты, интонация, поза, пауза, слезы, смех и т. д. Они могут усиливать или заменять средства вербальной коммуникации, слова. Кроме того, они являются врожденными и позволяют находить взаимопонимание с другими индивидами и живыми существами на эмоциональном уровне.</p> <p>Представьте ситуацию.</p> <p>Ваш собеседник пощипывает переносицу.</p> <p><i>Определите внутреннее состояние собеседника</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Напряженное размышление</li> <li>2. Заинтересованность</li> <li>3. Критическая оценка</li> </ol>	<p>Ответ: 1</p> <p>Обоснование: Пощипывание переносицы означает напряженность размышлений. В переносице находится еще один центр мозгового кровообращения. Стимуляция находящихся там БАТ (биологически активные точки) способствует притоку крови к мозгу.</p>	УК-5														
<p>4. У деловых переговоров три функции: информационная, коммуникативная, контролирующая</p> <p><i>Соотнесите функцию и ее характеристику</i></p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <table border="1" data-bbox="226 1662 896 2069"> <thead> <tr> <th colspan="2">Функция</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Информационная</td> <td>1</td> <td>Синхронизирует действия участников переговоров, когда стороны договариваются о сроках и этапах сдачи проекта, обсуждают контрольные</td> </tr> </tbody> </table>	Функция		Характеристика		А	Информационная	1	Синхронизирует действия участников переговоров, когда стороны договариваются о сроках и этапах сдачи проекта, обсуждают контрольные	<table border="1" data-bbox="928 1370 1241 1442"> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> </table>	А	Б	В	2	3	1	УК-4
Функция		Характеристика														
А	Информационная	1	Синхронизирует действия участников переговоров, когда стороны договариваются о сроках и этапах сдачи проекта, обсуждают контрольные													
А	Б	В														
2	3	1														

			точки и оценивают, как выполняются договорённости.		
Б	Коммуникативная	2	Отвечает за обмен информацией и позволяет участникам переговоров быть в курсе того, что делают другие люди.		
В	Контролирующая	3	Даёт возможность обсудить информацию, которой поделились стороны. Это основная функция переговоров, так как без обмена мнениями невозможно решить спорные вопросы.		
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами					
А		Б		В	
<p>5. Переговоры – по сути, это процесс обмена мнениями между двумя и более людьми, который осуществляется с целью достижения какого-либо конкретного результата.</p> <p>Они состоят из трех основных стадий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. подготовка переговоров,</li> <li>2. процесс переговоров</li> <li>3. достижение согласия.</li> </ol> <p><i>К какой стадии переговорного процесса относятся данные этапы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня.</i></li> <li>✓ <i>Раскрытие глубинных интересов сторон.</i></li> <li>✓ <i>Разработка вариантов предложений для договоренности.</i></li> </ul>				<p>Ответ: 2</p> <p>Обоснование: В процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие участников переговорного процесса, оно включает подробное обсуждение существующих требований и спорных вопросов и формулировку взаимовыгодных предложений.</p>	УК-4
<p>6. Обратная связь – это реакция получателя на полученное сообщение. Обратная связь дает возможность отправителю установить, получено ли сообщение, как оно понято и вызвало ли ожидаемую реакцию.</p>				<p>адресность, конструктивность, полезность, своевременность, ясность, достоверность</p>	УК-4

<p><i>Перечислите, какими характеристиками должна обладать эффективная обратная связь (назовите не менее трех характеристик).</i></p>																																											
<p>7. Соотнесите функцию общения и ее характеристику (по А.А. Бруднову). К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Функция общения</th> <th colspan="2">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Инструментальная</td> <td>1</td> <td>передача конкретных способов деятельности, оценочных критериев и программ</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Синдикативная (или функция обобщения)</td> <td>2</td> <td>ориентирована на взаимопонимание сторон</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Функция самовыражения</td> <td>3</td> <td>общение понимается как вспомогательный компонент совместной предметной деятельности</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Трансляционная</td> <td>4</td> <td>ориентирована на эмоциональность высказывания</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>общение предполагает создание единства вступивших в него участников</td> </tr> </tbody> </table> <p>Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Функция общения		Характеристика		А	Инструментальная	1	передача конкретных способов деятельности, оценочных критериев и программ	Б	Синдикативная (или функция обобщения)	2	ориентирована на взаимопонимание сторон	В	Функция самовыражения	3	общение понимается как вспомогательный компонент совместной предметной деятельности	Г	Трансляционная	4	ориентирована на эмоциональность высказывания			5	общение предполагает создание единства вступивших в него участников	А	Б	В	Г					<table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	3	5	2	1	УК-4
Функция общения		Характеристика																																									
А	Инструментальная	1	передача конкретных способов деятельности, оценочных критериев и программ																																								
Б	Синдикативная (или функция обобщения)	2	ориентирована на взаимопонимание сторон																																								
В	Функция самовыражения	3	общение понимается как вспомогательный компонент совместной предметной деятельности																																								
Г	Трансляционная	4	ориентирована на эмоциональность высказывания																																								
		5	общение предполагает создание единства вступивших в него участников																																								
А	Б	В	Г																																								
А	Б	В	Г																																								
3	5	2	1																																								
<p>8. Деловые коммуникации могут быть классифицированы по ряду признаков. <i>Соотнесите виды коммуникаций и признак классификации.</i> К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Виды коммуникаций</th> <th colspan="2">Признак классификации</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Коммуникации с помощью технических средств,</td> <td>1</td> <td>Степень доверия в отношениях партнеров</td> </tr> </tbody> </table>		Виды коммуникаций		Признак классификации		А	Коммуникации с помощью технических средств,	1	Степень доверия в отношениях партнеров	<table border="1"> <thead> <tr> <th>А</th> <th>Б</th> <th>В</th> <th>Г</th> <th>Д</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	А	Б	В	Г	Д	2	4	6	5	3	УК-5																						
Виды коммуникаций		Признак классификации																																									
А	Коммуникации с помощью технических средств,	1	Степень доверия в отношениях партнеров																																								
А	Б	В	Г	Д																																							
2	4	6	5	3																																							

	информационных технологий Межличностные								
Б	Вербальные Невербальные	2	Субъект и средства коммуникаций						
В	Формальные Неформальные	3	Организационный признак (пространственное расположение каналов)						
Г	Нисходящие Восходящие	4	Формы общения						
Д	Вертикальные Горизонтальные Диагональные	5	Направленность общения						
		6	Каналы общения						
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами									
А	Б	В	Г	Д					
9. Коммуникационные барьеры — это совокупность факторов, как внешних, так и внутренних, которые мешают эффективной коммуникации или вообще блокируют её. <i>Соотнесите утверждение и их принадлежность к определенной категории барьеров в коммуникации.</i> К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца					А	Б	В	Г	УК-5
					3	2	1	5	
Категория барьеров коммуникации					Утверждение				
А	Психологический барьер	1	Собеседник говорит очень быстро						
Б	Речевой барьер	2	Диалект						
В	Языковой барьер	3	Настроение решает все						
Г	Неблагоприятная обстановка	4	Разница в возрасте						
		5	Четкие временные рамки						
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами									
А	Б	В	Г						
10. Коммуникативная компетенция включает в себя целый ряд правил, соблюдение которых обеспечивает эффективную					А	Б	В	УК-4	
					2	4	1		

коммуникацию.  
*Соотнесите утверждение и их принадлежность к определенному правилу коммуникативной компетенции.*

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца

Правило коммуникативной компетенции		Утверждение	
А	конкретность	1	вовлеченность в беседу
Б	«собственная неправота»	2	мы говорим просто, но не примитивно
В	активное и конструктивное слушание	3	моя точка зрения единственно верная и не подлежит критике
		4	умение признать свою ошибку

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В

11. Одним из основных видов деловой коммуникации являются переговоры.  
*Определите правильную последовательность этапов переговоров:*  
 1) подготовка к переговорам  
 2) определение места и времени переговоров  
 3) определение цели переговоров и сбор информации  
 4) проведение переговоров

3,1,2,4

УК-4

12. В процессе коммуникации вы ощущаете, что оппонент пытается вами манипулировать. Сформулируйте рекомендации по противодействию манипуляции (не менее четырех).

научиться говорить «нет» тактично, но твердо; дать манипулятору оценку его действий; дать отпор манипулятору; не спешить, взять паузу для оценки ситуации.

УК-6

13. Манипуляция является одним из способов, к которым прибегают собеседники для быстрого достижения целей.

*Соотнесите утверждение и их принадлежность к определенному манипулятивному приему.*

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию

А	Б	В	Г
2	4	1	5

УК-6

из правого столбца			
Манипулятивный прием		Утверждение	
А	Давление на жалость	1	Даже стажеры выполняют эту работу быстрее
Б	Сравнение	2	Отдыхайте спокойно, удачных выходных
В	Мягкое навязывание	3	Знаем, что вы в отпуске, но сами без вас не справимся
Г	Лесть	4	Вы настолько глубоко разобрались в вопросе, что способны понять почему....
		5	Среди наших коллег нет более компетентного человека, чем Вы для выполнения данного отчета
Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами			
А	Б	В	Г

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Средство оценивания: устный опрос

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К УСТНОМУ ОПРОСУ**

Устный опрос - удобная форма текущего контроля знаний. Целью устного опроса является обобщение и закрепление изученного материала. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов, позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Устный опрос может проводиться несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

Для успешной подготовки к устному опросу, студент должен изучить/ законспектировать рекомендованную литературу. Внимательно осмыслить лекционный материал. При ответе особо выделить главную мысль, сделать вывод.

Средство оценивания: доклад

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА**

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, который способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме обучающиеся составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины является контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний обучающегося. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у обучающегося. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены,

контрольные работы, опросы обучающихся и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и поэтому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому обучающемуся при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.

Средство оценивания: реферат

#### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

Тему реферата обучающийся выбирает самостоятельно, ориентируясь на прилагаемый примерный список. В реферате магистранты показывают знания дисциплины и умение реферировать, т. е. творчески анализировать прочитанный текст, а также умение аргументированно и ясно представлять свои мысли, с обязательными ссылками на использованные источники и литературу. В реферате желательно отразить различные точки зрения по вопросам выбранной темы.

Реферат следует писать в определенной последовательности. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой по дисциплине, выбрать нужную тему, подобрать и изучить рекомендованные документы и литературу. Если заинтересовавшая обучающегося тема не учтена в прилагаемом списке, то по согласованию с преподавателем можно предложить свою. Выбирая тему реферата, необходимо руководствоваться личным интересом и доступностью необходимых источников и литературы.

Поиск литературы по избранной теме следует осуществлять в систематическом и генеральном (алфавитном) каталогах библиотек (по фамилии автора или названию издания) на библиографических карточках или в электронном виде. Поиск литературы (особенно статей в сборниках и в коллективных монографиях) облегчит консультация с библиографом библиотеки. Возможен также поиск перечней литературы и источников по информационным сетевым ресурсам (Интернета).

Ознакомившись с литературой, магистрант отбирает для своего реферата несколько научных работ (монографий, статей и др.). Выбирая нужную литературу, следует обратить внимание на выходные данные работы.

Объем реферата колеблется в пределах 25-30 страниц формата А-4 с кеглем 14 и полуторным интервалом между строками в обычной компьютерной редакторской программе. Отредактированная работа должна быть пронумерована (номер ставится в верхней части страницы, по центру) и сброшюрована.

Реферат должен быть оформлен в компьютерном варианте. Компьютерный текст должен быть выполнен следующим образом:

- текст набирается на одной стороне листа;
- стандартная страница формата А4 имеет следующие поля: правое – 10 мм, левое – 30 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
- межстрочный интервал – полуторный;
- гарнитура шрифта – Times New Roman;
- кегль шрифта – 14;
- абзацный отступ – 1,25 пт.

На титульном листе, который не нумеруется, указывается название полное название Института, кафедры, полное название темы реферата, курс, отделение, номер учебной группы, инициалы и фамилия обучающегося, а также ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия преподавателя, который будет проверять работу.

На второй странице размещается оглавление реферата, которое отражает структуру реферата и включает следующие разделы:

– введение, в котором необходимо обосновать выбор темы, сформулировать цель и основные задачи своего исследования, а также можно отразить методику исследования;

– основная часть, состоящая из нескольких глав, которые выстраиваются по хронологическому или тематическому принципу, озаглавливаются в соответствии с проблемами, рассматриваемыми в реферате. Главы желательно разбивать на параграфы. Важно, чтобы разделы оглавления были построены логично, последовательно и наилучшим образом раскрывали тему реферата;

– заключение, в котором следует подвести итоги изучения темы, на основании источников, литературы и собственного понимания проблемы изложить свои выводы.

Ссылки на источники и литературу, использованные в реферате, обозначаются цифрами в положении верхнего индекса, а в подстрочных сносках (внизу страницы) указывается источник, на который ссылается автор. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Цитирование (буквальное воспроизведение) текста других авторов в реферате следует использовать лишь в тех случаях, когда необходимо привести принципиальные положения, оптимально сформулированные выводы и оценки, прямую речь, фрагмент документа и пр. В цитате недопустима любая замена слов. Если в работе содержатся выдержки (цитаты) из отдельных произведений или источников, их следует заключить в кавычки и указать источник, откуда взята данная цитата (автор, название сочинения, год и место издания, страница, например: Маршалова А. С. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие. – М., 2009. – С. 10.). Издательство в сносках обычно не указывается.

В реферате допускается передача того или иного эпизода или определенной мысли своими словами. В этом случае в тексте кавычки не ставятся, но в подстрочном примечании следует указать выходные данные источника. В тех случаях, когда сноска делается повторно на одно и то же издание, тогда в подстрочном примечании выходные данные не приводятся полностью.

Например:

Выработка политических ориентиров в значительной степени основана не на строго рациональном или научном анализе, а на понимании необходимости защиты тех или иных социальных интересов, осознании характера сопутствующей им конкуренции.

Т.е. в первой сноске указывается автор, полное название, место, год издания, страницы, на которые ссылаетесь.

В дальнейшем в сноске следует писать: Там же. – С. 98.

Если сноска на данную работу дана после других источников, следует писать: Государственная политика: Учебное пособие. – С. 197. (без указания места и года издания).

Ссылки на Интернет даются с обязательной датой просмотра сайта, т. к. сайты часто обновляются и порой невозможно найти те материалы, которые использовались в реферате. Например: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» [электронный текстовый документ].

URL:[http://www.ranatruda.ru/ot\\_biblio/normativ/data\\_normativ/11/11264/index.php](http://www.ranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/11/11264/index.php) [дата обращения: 13.11.2015].

Вполне возможно помещение всех сносок реферата в специальный раздел Примечания.

В конце реферата приводится библиографический список, составленный в алфавитном порядке в соответствии с требованиями к оформлению справочно-библиографического аппарата. Источники и литература должны быть оформлены на разных страницах. Следует указывать только те источники и литературу, которую магистрант действительно изучил.

Библиографический список и сноски оформляются в соответствии с действующими стандартами. Реферат может содержать приложения в форме схем, таблиц, образцов документов и другие изображения в соответствии с темой исследования.

При написании реферата должно быть использовано не менее 25 источников или единиц литературы (книг, статей, интернет-сайтов, документов и др.). Учебники, энциклопедические и справочные издания не являются основной литературой и не входят в круг этих 25 наименований.

Если в реферате магистрант желает привести небольшие по объему документы или отдельные разделы источников, касающиеся выбранной темы, различные схемы, таблицы, диаграммы, карты, образцы типовых и эксклюзивных документов и другую информацию по основам государственного и муниципального управления, то их можно привести в разделе Приложения. При этом каждое приложение должно быть пронумеровано и снабжено указанием, откуда взята информация для него.

Введение, заключение, новые главы, библиографический список, должны начинаться с нового листа.

Все страницы работы, включая оглавление и библиографический список, нумеруются по порядку с титульного листа (на нем цифра не ставится) до последней страницы без пропусков и повторений. Порядковый номер проставляется внизу страницы по центру, начиная с цифры 2.

В реферате желательно высказывание самостоятельных суждений, аргументов в пользу своей точки зрения на исследуемую проблему. При заимствовании материала из первоисточников обязательны ссылки на автора источника или интернет-ресурс, откуда взята информация. Реферат, значительная часть которого текстуально переписана из какого-либо источника, не может быть оценена на положительную оценку.