

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Солоненко Анна Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 02.10.2024 17:18:16
Уникальный программный ключ:
d9ba9a2cd160ab4af042fb478ab037f8b3050e51

Приложение 3. Рабочие программы учебных разделов, курсов, дисциплин (модулей)

Федеральное агентство по рыболовству
ДМИТРОВСКИЙ РЫБОХОЗЯЙСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования
«Астраханский государственный технический университет»
(ДРТИ ФГБОУ ВПО "АГТУ")

Рабочая программа
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТЕХНОЛОГИЙ
ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ»
дополнительной программы повышения квалификации

1. Общие положения

1.1 Цель программа повышения квалификации направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности работников органов государственной власти, коммерческих структур, неправительственных организаций и частных лиц по деловому общению, и повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Целями программы повышения квалификации являются: формирование профессиональных компетенций специалистов в сфере современных знаний, а также аналитических навыков по современным психологическим проблемам, своей профессиональной деятельности и совершенствования навыков делового общения в целях повышения эффективности работы государственных служащих.

1.2 Планируемые результаты обучения

Виды профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВПД 1 <i>Организационно-управленческая деятельность</i>	ПК-1 способность к эффективному общению в деловой сфере	навыками эффективной аргументации; навыками решения сложных ситуаций в коммуникации (работа с агрессивной и негативом, реагирование на критику и задевающее поведение, просьбы и отказы, алгоритм работы с возражениями)	определить психотип сотрудника и клиента; применять стратегию и тактику стресс-менеджмента; ставить цели в индивидуальной карьере госслужащего; определять собственные сильные и слабые стороны коммуникации; устанавливать контакт	правила и приемы управления переговорами; понятия, причины и виды конфликтов; проблемы, методы, технологии психологии делового общения; основные стратегии и сложности коммуникации

1.3. Форма итоговой аттестации: зачет

2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 106 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу слушателей и трудоемкость (в часах)				Образовательные технологии	Формы текущего контроля успеваемости
		всего	лекции	прак.зан.	сам. раб		
1	МОДУЛЬ 1. Роль коммуникации в современном мире: определение делового общения, стратегии эффективной коммуникации, стратегия сотрудничества	12	2		4	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
2	МОДУЛЬ 2. Управление переговорами: правила и приемы	12	2		4	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
3	МОДУЛЬ 3 Стресс-менеджмент: работа с возражениями	12	2		4	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
4	МОДУЛЬ 4. Профайлинг. Психологический профиль	16	4		6	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
5	МОДУЛЬ 5. Технологии успешного публичного выступления	16	4		6	Информационно-коммуникационные технологии: проблемная лекция, круглый стол, деловая игра, тематический семинар	тестирование
6	Итоговая аттестация	4					тестирование

ВОПРОСЫ (пример)

1. Что такое волевые качества личности в психологии:
 - а) сильные стороны характера индивида, позволяющие ему хладнокровно реагировать на жизненные трудности
 - б) свойства, сформировавшиеся в ходе жизненного опыта, связанные с преодолением препятствий и выработки силы воли
 - в) способность к стрессоустойчивости в сложных жизненных ситуациях
 - г) умение распознавать мотивы общения, умение распознавать отношение к себе и людям

2. Умение работать в команде – это
 - а) умение распознавать мотивы общения, умение распознавать отношение к себе и людям
 - б) умение работать, работать самостоятельно, быть ответственным, толерантным и коммуникабельным
 - в) умение использовать различные приемы для запоминания новой информации
 - г) умение продвигаться по карьерной лестнице, налаживать контакты с нужными людьми, заводить друзей и знакомых

3. Необходимым условием успешных межличностных отношений является:
 - а) антипатия
 - б) доверие
 - в) установка
 - г) лицемерие

4. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
 - а) жесты и мимику
 - б) пантомимику
 - в) качество голоса
 - г) диапазон голоса и его тональность

5. Коммуникативная компетентность в деловом общении это:
 - а) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами;
 - б) черта характера, позволяющая более точно воспринимать и интерпретировать информацию, полученную в ходе переговоров или в процессе делового общения;
 - в) умение добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату;
 - г) это способность быстро и легко устанавливать контакты с другими людьми.

6. Расположите в порядке снижения результативности и эффективности стратегии реагирования в конфликте:
 - а) сотрудничество
 - б) компромисс

- в) приспособление
- г) соперничество
- д) избегание

7. Определите последовательность стадий конфликта:

- а) образование
- г) распад
- б) функционирование и развитие
- в) стагнация и регресс

8. Назовите понятие по следующему определению: Защитный механизм, состоящий в том, что нежелательная информация не допускается в область сознания

9. Дайте определение понятию «эмпатия»

10. Дайте определение понятию «индивидуальность»

11. Дайте определение понятию «психическое выгорание»

12. Назовите понятие по следующему определению: «Объективная оценка других и себя – это ...»

13. По К.Юнгу, хранилище скрытых воспоминаний, унаследованных от предков – это ...

14. Полное раскрытие талантов и способностей личности, реализацию ее творческого потенциала А.Маслоу называл ...

15. Вставьте пропущенное слово в данном определении: «Самость – это центр _____, вокруг которого группируются все остальные системы»

**Рекомендуемая литература к итоговой аттестации
по ППК «Психология делового общения. Эффективность технологий деловых
коммуникаций при проведении государственных услуг»**

1. Черняева, А. В. Психология делового общения : учебное пособие / А. В. Черняева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2021. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/247514>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Официальный сайт Федерального агентства по рыболовству. – <http://fish.gov.ru/>
Официальный сайт министерства промышленности и торговли Российской Федерации. – <http://minpromtorg.gov.ru/>
Официальный сайт министерства финансов Российской Федерации. – <https://www.minfin.ru/>

Официальный сайт министерства экономического развития Российской Федерации. – tinесonom@есonomy.gov.ru
Официальный сайт министерства потребительского рынка и услуг Московской области. – <https://mpru.mosreg.ru/>
Официальный сайт министерства экономики и финансов Московской области. – <https://mef.mosreg.ru/>
Официальный сайт Российского союза промышленников и предпринимателей. – <http://рспп.рф/>
Официальный сайт Российского клуба финансовых директоров. – <http://клуб-финансовых-директоров.рф/>

Материально-техническое обеспечение

Для реализации дисциплины в наличии имеется учебно-аудиторный фонд, включающий в себя учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы (кабинет библиотеки, читального зала с выходом в сеть «Интернет») и вспомогательные помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Основные характеристики и оснащённость отражены в паспорте кабинетов, оригинал которых хранятся в учебно-методическом отделе ДРТИ.

Оборудование учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения занятий семинарского типа (практические занятия):

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование учебной аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Рабочие места студентов: посадочные места, укомплектованные специализированной мебелью, учебные парты, стулья.

Рабочее место преподавателя: Стол, стул, кафедра.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (переносной): экран, проектор, ноутбук.

Стенды и стеллажи для учебно-наглядных пособий.

Аудиторная доска: Доска меловая.

Оборудование помещения для самостоятельной работы:

Рабочие места студентов: посадочные места, компьютерные столы, стулья.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютеры в комплекте с системным блоком с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС ДРТИ.

Стенды для учебно-наглядных пособий.

Оборудование кабинета «Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет»:

Рабочие места студентов: Столы (2 пос. места), компьютерные стол (1 пос. место), стулья.

Рабочее место библиотекаря: Стола (абонемент), приставки к столу, стул, компьютеры в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтер

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютеры в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтеры.

Шкафы (стеллаж) для хранения, стеллаж для хранения книг, тумбы приставные с замком, стенды для книг (5 полок).

Наглядные материалы (стенды, плакаты и др.): Плакаты.

Оборудование помещения для хранения учебного оборудования:

Рабочие места сотрудников: Столы, стулья.

Шкаф (стеллаж) для хранения экспонатов, таблиц, раздаточного материала и др.: Встроенные шкафы, полки, тумбы, металлический шкаф сейфового типа; сейф.

Оборудование помещения для профилактического обслуживания учебного оборудования:

Рабочие места сотрудников: Столы, Стулья.

Технические средства обучения: Набор демонстрационного оборудования (стационарный): компьютер в комплекте с системным блоком, монитором, клавиатурой и мышью, принтеры.

Шкаф (стеллаж) для хранения экспонатов, таблиц, раздаточного материала и др.: Шкаф (стеллаж) для хранения.

Перечень программного обеспечения

Отраслевой образовательный портал Moodle. Отраслевой образовательный портал ДРТИ построен на обучающей виртуальной среде Moodle и доступен по адресу <http://courses.fish-online.ru> из любой точки, имеющей подключение к сети Интернет, в том числе из локальной сети ДРТИ. Образовательный портал ДРТИ подходит как для организации online- классов, так и для традиционного обучения. Портал разделен на «открытую» (общедоступную) и «закрытую» части. Доступ к закрытой части осуществляется после предъявления персональной пары «логин-пароль» преподавателем или студентом.

Электронно-библиотечная система ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ». Обеспечивает доступ к электронно-библиотечным системам издательств, доступ к электронному каталогу книг, трудам преподавателей, учебно-методическим разработкам ДРТИ, периодическим изданиям

ABBYY FineReader 8.0 Corporate Edition Система оптического распознавания текста
STDU Viewer. Программа для просмотра электронных документов
Google Chrome, Opera Браузер
Windows NT. Графические, интерактивные, многозадачные оперативные системы
корпорации Microsoft
Dr.Web. Антивирусные программные продукты
Microsoft Office. Приложения – офисные редакторы для работы с текстовыми
документами, электронными таблицами, электронными сообщениями, базами данных,
изображениями и т.д.
Moodle. Образовательный портал ДРТИ ФГБОУ ВО «АГТУ»
7-zip. Архиватор

Перечень информационных справочных систем

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>. ЭБС включает в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам.

Предоставляет возможность круглосуточного дистанционного индивидуального пользования, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет, с возможностью просмотра и скачивания на сайте в онлайн режиме. Предоставляет право доступа к отдельным коллекциям, в частности таким, как «Инженерно-технические науки – Издательство Лань», «Информатика – Издательство Лань», «Физкультура и Спорт – Издательство Физическая культура» ЭБС Лань.

ЭБС «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru> Важнейший ресурс для получения качественного образования, предоставляющий доступ к учебным и научным изданиям, необходимым для обучения и организации учебного процесса. Использование ЭБС IPR BOOKS позволяет обучающемуся подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Преподавателям ресурс будет полезен при составлении учебных планов и РПД, подготовке и проведении занятий, получении информации о новых публикациях коллег.

Ресурс ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу, предназначенную для разных направлений обучения, с помощью которого можно получить необходимые знания, подготовиться к семинарам, зачетам и экзаменам, выполнить необходимые работы и проекты. Контент ЭБС IPRbooks представлен изданиями федеральных, региональных, вузовских издательств, научно-исследовательских институтов, ведущих авторских коллективов, содержание которых соответствует требованиям федеральных образовательных стандартов высшего, среднего профессионального, дополнительного профессионального образования, и ежедневно пополняется новыми актуальными изданиями. ЭБС IPRbooks содержит множество эксклюзивных изданий, которые не представлены в других ресурсах, в том числе издательств группы компаний IPRmedia: Вузовское образование, Профобразование, Ай Пи Эр Медиа.

Удаленный доступ посредством сети Интернет возможен с любого ПК. Работать с ЭБС IPR BOOKS можно так же с мобильных устройств в круглосуточном режиме удаленно (скачайте приложение IPRbooks Mobile Reader на App Store или Play Market, приложение для слабовидящих IPRbooks WV-Reader на App Store или Play Market).

ИСС «Консультант +» - Содержит российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила