

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Павел Валентинович

Должность: Ректор

Дата подписания: 14.06.2023 11:29:11

Уникальный идентификатор:

a562210a8a161d1bc9a74c4a0a7e828e76b9d73665849e6d6db3e5e4e71d6ee

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Кафедра педагогики и психологии



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ**

(адаптационная дисциплина)

Уровень образования

Высшее – *магистратура*

Направление подготовки

*39.04.02 Социальная работа*

Квалификация

*Магистр*

Форма обучения

*Очная*

Для приема: *2023*

Уфа – 2023 г.

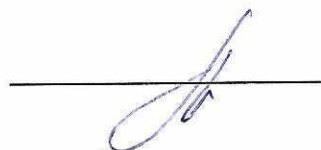
При разработке рабочей программы дисциплины по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, профиль «Клиническая социальная работа и социальная реабилитация» в основу положены:

1) ФГОС ВО магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N 80.

2) Учебный план по программе магистратуры по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утверждённый Ученым Советом ФГБОУ ВО БГМУ «30» мая 2023 г. Протокол №5.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г., протокол №7.

Заведующий кафедрой, профессор



А.Ф. Амиров

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методического совета по программам бакалавриата и магистратуры от «24» апреля 2023 г. Протокол №6.

Председатель УМС

по программам бакалавриата и магистратуры,  
профессор



К.В. Храмова

Разработчики:

Е.Е. Липатова, доцент кафедры педагогики и психологии, к.м.н.

О.В. Кудашкина, доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н.

Е.В. Нелюбина, старший преподаватель кафедры педагогики и психологии

## СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ:

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2.	Требования к результатам освоения учебной дисциплины	5
2.1.	Типы задач профессиональной деятельности	5
2.2.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине	5
3.	Содержание рабочей программы	7
3.1.	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
3.2.	Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соотнесенных с ними тем разделов дисциплины	7
3.3.	Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля	10
3.4.	Название тем лекций и количество часов по семестрам учебной дисциплины	10
3.5.	Название тем практических занятий, в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам учебной дисциплины	11
3.6.	Лабораторный практикум	11
3.7.	Самостоятельная работа обучающегося	11
4.	Оценочные материалы для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины	15
4.1.	Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	15
4.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	17
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	18
5.1.	Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения учебной дисциплины	18
5.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины	18
6.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	19
6.1.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине	19
6.2.	Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы	19
6.3.	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	20

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловое общение и организация публичных выступлений» (адаптационная дисциплина) относится к обязательной части блока Б1.В.ДВ.02.01 и проходит на 1 курсе в 1 семестре.

Цели изучения дисциплины: состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области делового общения и организация публичных выступлений, профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по учебной дисциплине
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	<i>Знать</i> понятие группа, структуры группы; групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии. <i>Владеть</i> способами решения типовых конфликтных ситуаций в коллективе; навыками обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе.
	УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов.	<i>Уметь</i> пользоваться основными методами профессиональных коммуникаций в своей деятельности; нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений в коллективе
ОПК-3. Способен систематизировать и представлять результаты профессиональной дея-	ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных вы-	<i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях в области делового общения и организации публичных выступлений. <i>Уметь</i> представлять результаты академиче-

тельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления.	ступлений и/или публикаций.	ской и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат. Владеть навыками организации разработки и публикации учебно-методических, научно-методических статей, пособий, рекомендаций по вопросам организации социального обслуживания
--	-----------------------------	--

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

### 2.1. Типы задач профессиональной деятельности

Задачи профессиональной деятельности, которые лежат в основе преподавания учебной дисциплины:

организационно-управленческая:

- обучение навыкам разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде;

научно-исследовательская:

- формирование способности представлять результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.

### 2.2. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и индекса трудовой функции

*Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) компетенций:*

п/№	Номер/ индекс компетенции (или его части) и ее содержание	Номер индикатора компетенции (или его части) и его содержание	Индекс трудовой функции и ее содержание	Перечень практических навыков по овладению компетенцией	Оценочные средства
1	2	3	4	5	6
1	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	-	адаптироваться в коллективе, планировать и организовывать свою деятельность в коллективе, проявлять инициативу, строить позитивные межличностные отношения; поддерживать атмосферу сотрудничества и способствовать	Собеседование по ситуационным задачам, опрос, тестирование (письменное или компьютерное), индивидуальные задания (проект) и практико-
		УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение	-		

		результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов.		разрешению конфликтов; отстаивать позиции в принятии коллегиальных решений; навыками профессионального общения с коллективом, стратегией сотрудничества	ориентированные задания (задача), кейс-задания
2	ОПК-3. Способен систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления.	ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.	В/01.6 Планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих потребность гражданина в социальном обслуживании	Уметь систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления и/или публикаций Уметь систематизировать результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов.	Индивидуальные задания (проект) и практико-ориентированные задания (задача), кейс-задания и тестовый контроль, опрос

### 3. Содержание рабочей программы

#### 3.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр		
		1	-	
		часов	часов	
1	2	3	4	
<b>Контактная работа (всего), в том числе:</b>	<b>36/1</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	
Лекции (Л)	10	10	-	
Практические занятия (ПЗ),	26	26	-	
<b>Самостоятельная работа обучающегося, в том числе:</b>	<b>72/2</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	
<i>Подготовка к занятиям (ПЗ)</i>	26	26	-	
<i>Подготовка к текущему контролю (ПТК)</i>	18	18	-	
<i>Подготовка к промежуточному контролю (ППК)</i>	18	18	-	
<i>Реферат</i>	10	10	-	
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	зачет (З)	3	3	-
	экзамен (Э)	-	-	-
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	час.	<b>108</b>	<b>108</b>	-
	ЗЕТ	<b>3</b>	<b>3</b>	-

#### 3.2. Перечень разделов учебной дисциплины и компетенций с указанием соотношенных с ними тем разделов дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
1	2	3	4
1	УК-3, ОПК-3	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	<p>Деловое общение и организация публичных выступлений - роль, функции и задачи. Теория и практика управления социальными коммуникациями внутри организации, между организацией и ее средой.</p> <p>Проведения оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирования и поддержания имиджа и общественного мнения, достижения согласия, сотрудничества и признания.</p> <p>Планирование и управление коммуникативными процессами, выявление целевых аудиторий.</p> <p>Разработка коммуникационных стратегий. Способы достижения контакта в процессе общения.</p> <p>Контроль, оценка эффективности профессио-</p>

			<p>нальных коммуникаций.</p> <p>Организация информационного трансферта и диалога.</p> <p>Утверждение корректных коммуникаций в конфликтных ситуациях.</p>
2	УК-3, ОПК-3	<p>Коммуникационная сеть.</p> <p>Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.</p>	<p>Специальные каналы информации, маршруты, направления потока информации.</p> <p>Коммуникативные события в профессиональной деятельности, бизнес-коммуникации: презентации и выставки.</p> <p>Коммуникационные проблемы. Коммуникационные потребности организации.</p> <p>Типологические модели коммуникационного менеджмента.</p> <p>Концепции пропаганды, теории «паблик рилейшнз» по Айви Ли, Э.Бернайсу, С.Блэку, Дж.Грюнигу.</p>
3	УК-3, ОПК-3	<p>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.</p>	<p>Общение и язык. Язык и речь. Значение речи и языка. Функции и виды речи. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение. Функции КД. Структура КД. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная форма КД. Коммуникативная среда и сферы коммуникации. Виды КД по содержанию, целям и средствам общения. Открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная стратегии общения.</p>
4	УК-3, ОПК-3	<p>Психология делового общения.</p> <p>Деловая коммуникация, разновидности делового общения.</p> <p>Формы деловой коммуникации</p>	<p>Деловое общение как один из уровней общения. Коммуникация межличностная и организационная. Особенности коммуникации в управлении. Эффективное поведение в ситуации организационной и межличностной коммуникации (знакомство, прием, неофициальная беседа). Основные коммуникационные барьеры и пути их преодоления.</p> <p>Психология публичного выступления. Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления. Вербальные и невербальные компоненты. Структура выступления и особенности подготовки публичной речи.</p> <p>Особенности проведения переговоров. Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров. Особенности проведения деловых совещаний. Умение слушать. Восприятие и понимание в процессе общения.</p>



5	УК-3, ОПК-3	Управление конфликтными ситуациями	Конфликты в организации. Структура и функции конфликтов. Динамика конфликта в организации. Способы разрешения организационных конфликтов. Психологические приемы воздействия на собеседника. Принципы речевого воздействия. Спор, его цели и подходы. Техника убеждения. Критика в споре. Принципы ведения спора. Агрессии во время спора. Понятие, функции и классификация конфликтов. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтах.
6.	УК-3, ОПК-3	Личность в коммуникационном процессе	Основные концепции личности. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Учет личностных различий в общении. Типология личности собеседников
7.	УК-3, ОПК-3	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание Психология горя. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).
8.	УК-3, ОПК-3	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)

### 3.3. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРО	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	1	-	3	9	13	Тестирование. Защита кейса
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	1	-	3	9	13	Тестирование. Защита кейса
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	2	-	4	9	15	Тестирование. Защита кейса
4		Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	2	-	4	9	15	Тестирование. Защита кейса
5		Управление конфликтными ситуациями	1	-	3	9	13	Тестирование. Защита кейса
6		Личность в коммуникационном процессе	1	-	3	9	13	Тестирование. Защита кейса
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	1	-	3	9	13	Тестирование. Защита кейса
8		Нормы общения специалиста в медицинской практике.	1	-	3	9	13	итоговое тестирование. защита кейса, индивидуального задания
ИТОГО			10	-	26	72	108	

### 3.4. Название тем лекций и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№ п/п	Название тем лекций учебной дисциплины	Семестр	
		1	-
1	2	3	4
1.	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	1	-
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	1	-
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	2	-
4.	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	2	-
5.	Управление конфликтными ситуациями	1	-
6.	Личность в коммуникационном процессе	1	-
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	1	-
8.	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	1	-
	<b>Итого</b>		

### 3.5. Название тем практических занятий в том числе практической подготовки и количество часов по семестрам изучения учебной дисциплины.

№ п/п	Название тем практических занятий учебной дисциплины	Семестр	
		1	-
1	2	3	4
1.	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	3	-
2.	Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	3	-
3.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	4	-
4.	Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	4	-
5.	Управление конфликтными ситуациями	3	-
6.	Личность в коммуникационном процессе	3	-
7.	Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	3	-
8.	Нормы общения специалиста в медицинской практике.	3	-
	<b>Итого</b>	<b>26</b>	

### 3.6. Лабораторный практикум.

Не предусмотрено учебным планом.

### 3.7. Самостоятельная работа обучающегося

#### 3.7.1. Виды СРО (АУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СРО	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	1	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
4		Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
5		Управление конфликтными ситуациями	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
6		Личность в коммуникационном процессе	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
8		Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. Решение практико-ориентированных заданий (задача), кейс-заданий	2
<b>ИТОГО часов в семестре:</b>				<b>16</b>

### 3.7.2. Виды СРО (ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СРО	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4	5
1	1	Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
2		Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
3		Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
4		Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
5		Управление конфликтными ситуациями	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
6		Личность в коммуникационном процессе	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
7		Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание. Психология горя.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
8		Нормы общения специалиста в медицинской практике.	Подготовка к тренингу, тестированию и др. разработка и защита индивидуальные задания (проект)	7
<b>ИТОГО часов в семестре:</b>				<b>56</b>

### 3.7.3. Примерная тематика контрольных вопросов

#### Семестр № 1.

1. Дайте определение понятиям «Деловое общение и организация публичных выступлений».
2. Эффективная коммуникация.
3. Личностное общение: коммуникативные стили.
4. Действия руководителя по преодолению коммуникативных барьеров в работе группы.
5. Функции и механизмы управленческого общения.
6. Техника активного слушания как инструмент коммуникации.
7. Специфика делового общения.
8. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
9. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
10. Речевые технологии делового общения.
11. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
12. Методы делового общения.
13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
20. Правила делового общения по телефону.
21. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
22. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
23. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
24. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
25. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
26. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
27. Стратегия и тактика проведения переговоров.
28. Стратегия составления самопрезентации.
29. Требования к культуре деловой речи.
30. Нравственная основа делового этикета.
31. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
32. Основные требования к записи бесед (переговоров).
33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
34. Различия между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
36. Психологические аспекты делового общения.
37. Этические нормы при вручении подарков.
38. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
39. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
40. Подготовка и планирование переговоров.
41. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
42. Тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
43. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
44. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе. Общие этические принципы и нормы делового общения.

45. Служебный этикет как унифицированная форма общения. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
46. Культура и техника речи в презентации делового партнера. Манера общения и имидж делового человека
47. Андрагогика.
48. Модели взаимоотношений специалиста и пациента
49. Монологичная модель. Диалогичная модель. Диалоговое общение, поддерживающая среда как его условие. Фасилитация пациента
50. Элементы коучинг технологий в профессиональной коммуникации специалиста.
51. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации. Нормы общения специалиста в медицинской практике.
52. Особенности общения специалиста и пациента в зависимости от характера заболевания.
53. Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей пациента (его законных представителей)
54. Структура общения. Уровни общения. Виды общения. Психология слушания.
55. Общение как обмен информацией (коммуникация) Барьеры общения. Авторитарная и диалогическая коммуникация. Общение как взаимодействие (интеракция).
56. Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция). Механизмы межличностной перцепции
57. Виды общения. Виды слушания. Активное слушание.
58. Вербальные средства коммуникации. Принципы речевого воздействия. Техники вербализации.
59. Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления
60. Невербальные средства общения: экстра- и паралингвистические, оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение
61. Личность в коммуникационном процессе. Механизмы психологической защиты.
62. Барьеры общения.
63. Типология личности собеседников.
64. Типы реагирования на заболевание.
65. Синдром эмоционального выгорания. Конфликты в медицинской практике
66. Регуляция эмоционального напряжения
67. Агрессии во время спора. Стресс и аффект в конфликтной ситуации. Методы регуляции.
68. Психология горя.
69. Техники передачи психологически сложной информации. Модели информирования пациента (его законных представителей).

#### **4. Оценочные материалы (оценочные средства) для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины**

##### **4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Код и формулировка компетенции:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

ОПК-3. Способен систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Зачтено	Не зачтено
УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	<i>Знать</i> понятие группа, структуры группы; групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии. <i>Владеть</i> способами решения типовых конфликтных ситуаций в коллективе; навыками обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе.	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов.	<i>Уметь</i> пользоваться основными методами профессиональных коммуникаций в своей деятельности; нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений в коллективе	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.	<i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях в области делового общения и организации публичных выступлений. <i>Уметь</i> представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях,	теоретическое содержание темы освоено полностью, обучающийся строит ответ на уровне самостоятельного мышления, грамотно и логично излагает изученный материал, не затрудняется с ответом, делает обоснованные выводы	не способен продемонстрировать знания теоретического материала, допускает существенные ошибки при изложении учебного материала, при ответе подменяет теоретическую аргументацию рассуждениями



	включая международные, выбирая наиболее подходящий формат. Владеть навыками организации разработки и публикации учебно-методических, научно-методических статей, пособий, рекомендаций по вопросам организации социального обслуживания	и заключения, свободно применяет теоретические знания при решении практических задач	обыденно-бытового характера. В ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже с помощью преподавателя.
--	--	--	---

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по учебной дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.**

<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине</b>	<b>Оценочные средства</b>
УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	<i>Знать</i> понятие группа, структуры группы; групповую динамику (сплоченность и давление); общие формы организации командного взаимодействия на основе знаний психологии личности; основы общения и способы организации диалогического взаимодействия; основы конфликтологии. <i>Владеть</i> способами решения типовых конфликтных ситуаций в коллективе; навыками обеспечения благоприятного психологического климата в коллективе.	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов работы, в т.ч. в рамках дискуссии с привлечением оппонентов.	<i>Уметь</i> пользоваться основными методами профессиональных коммуникаций в своей деятельности; нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений в коллективе	Оценочные материалы открытого и закрытого типа
ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций.	<i>Знать</i> о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях в области делового общения и организации публичных выступлений. <i>Уметь</i> представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных	Оценочные материалы открытого и закрытого типа

	<p>публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат.</p> <p>Владеть навыками организации разработки и публикации учебно-методических, научно-методических статей, пособий, рекомендаций по вопросам организации социального обслуживания</p>	
--	---	--

## 5. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

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

#### Основная литература

№	Наименование	Авторы	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Этика делового общения: учебное пособие - 2-е изд., перераб. и доп.	Фионова, Л. Р.	Пенза : ПГУ, 2020. - 112 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/162302">https://e.lanbook.com/book/162302</a>	Неограниченный доступ	-
2	Психология делового общения: учебное пособие	Т.. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин	Персиановский: Донской ГАУ, 2020. - 175 с. - Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/148562">https://e.lanbook.com/book/148562</a>	Неограниченный доступ	-

#### Дополнительная литература

№	Наименование	Авторы	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Деловое общение : учебно-методическое пособие	Ивлева, Т. Н.	Кемерово : КемГИК, 2014. - 92 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/79385">https://e.lanbook.com/book/79385</a>	Неограниченный доступ	-
2	Практикум делового общения : учебное пособие	Мельничук, В. А.	Санкт-Петербург : СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/152543">https://e.lanbook.com/book/152543</a>	Неограниченный доступ	-

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

1. <https://www.studentlibrary.ru/> (Консультант студента)
2. <http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань»)
3. [www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru) (Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВПО)

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

Использование учебных комнат для работы обучающихся.

Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран), телевизор, наборы слайдов, таблиц/мультимедийных наглядных материалов по различным разделам дисциплины. Видеофильмы. Ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам.

### 6.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

Таблица

№ п/п	Наименование вида образования, уровня образования, профессии, специальности, направления подготовки (для профессионального образования), подвида дополнительного образования	Наименование объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения, (с указанием номера такового объекта в соответствии с документами по технической инвентаризации)
1	2	3	4
1	Высшее, магистратура, направление подготовки 39.04.02 Социальная работа, направленность (профиль) подготовки: Клиническая социальная работа и социальная реабилитация	Учебный корпус № 2 ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России, кафедра педагогики и психологии. Учебная аудитория № 346а для проведения практических занятий, индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: учебная мебель на 30 рабочих мест, рабочее место преподавателя (стол, стул), доска учебная меловая, компьютер, мультимедийный проектор, экран, стенды с учебно-методическими материалами, демонстрационный и справочный материал	450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, Кировский р-н, ул. З.Валиди, д. 47. Этаж 3. Учебная аудитория № 346а

## **6.2. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы**

1. <http://medbiol.ru> - Сайт для образовательных и научных целей.
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) - национальная библиографическая база данных научного цитирования (профессиональная база данных)
3. [www.scopus.com](http://www.scopus.com) - крупнейшая в мире единая реферативная база данных (профессиональная база данных)
4. [www.pubmed.com](http://www.pubmed.com) - англоязычная текстовая база данных медицинских и биологических публикаций (профессиональная база данных).

**6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**

№ п/п	Наименование	Описание	Кол-во	Поставщик	Где установлено
1.	Права на программу для ЭВМ корпоративная лицензия на специальный набор программных продуктов <b>Microsoft Desktop School ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprase</b>	Операционная система Microsoft Windows + офисный пакет Microsoft Office	200	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
2.	Права на программу для ЭВМ набор веб-сервисов, предоставляющих доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office для образования <b>Microsoft Office 365 A5 for faculty - Annually</b>	Организация Microsoft Teams ВКС	25	ООО «Софтлайн Трейд»	Лекционные аудитории Кафедры и подразделения Университета
3.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты персональных компьютеров <b>Dr.Web Desktop Security Suite</b> Комплексная защита + Центр управления	Антивирусная защита (российское ПО)	1750	ООО «Софтлайн Трейд»	Сервера, кафедры и подразделения Университета
4.	Права на программу для ЭВМ система антивирусной защиты рабочих станций и файловых серверов <b>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 1 year Educational Renewal License</b>	Антивирусная защита (российское ПО)	450	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
5.	Права на программу для ЭВМ Офисное программное обеспечение <b>МойОфис Стандартный</b>	Офисный пакет (российское ПО)	120	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета
6.	Права на программу для ЭВМ Операционная система для образовательных учреждений <b>Астра Linux Common Edition</b>	Операционная система (российское ПО)	40	ООО «Софтлайн Трейд»	Кафедры и подразделения Университета