

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет журналистики

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор


(подпись) Хагуров Т. А.
«29» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.02 Психология редакторской деятельности

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 42.03.03 Издательское дело

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль): Редакционно-издательская деятельность

(наименование направленности (профиля) специализации)

Форма обучения: очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация выпускника: бакалавр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология редакторской деятельности» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 42.03.03 Издательское дело, профиль (направленность) «Редакционно-издательская деятельность»

Программу составил(и):

Шувалов С.С., старший преподаватель



подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология редакторской деятельности» утверждена на заседании кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии
Протокол № 9 от «27» мая 2020 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии
Протокол № 9 от «27» мая 2020 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета журналистики
протокол № 12-20 от «28» мая 2020 г.
Председатель УМК факультета Хлопунова О.В.



подпись

Рецензенты:

Е.Г. Сомова, доктор филол. наук, профессор кафедры электронных средств массовой информации и новых медиа Кубанского государственного университета

В.А. Ильин, заместитель генерального директора по дизайну и маркетингу НАО «Печатный двор Кубани»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины изучить теоретические основы психологии редакторской деятельности и сформировать компетенции необходимые для практической деятельности с использованием всего многообразия коммуникативных инструментов и тактик.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Получение теоретических знаний о психологии редакторской деятельности как сложной многоуровневой системе коммуникационных технологий, их основных принципах и функциях;
2. иметь представление о понятиях и основах общей психологии; особенностях и задачах психологии редакторской деятельности;
3. выявить социальные аспекты психологии редакторской деятельности;
4. определить основы планирования и проведения анализа результатов работы с персоналом в группах.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Психология редакторской деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование универсальных компетенций: УК-1:

№ п.п.	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции		
		знает	умеет	владеет
1.	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	специфику системного и критического мышления для решения профессиональных задач.	применять принципы критического анализа и синтеза для решения поставленных задач	навыками поиска информации и применения системного подхода в решении поставленных задач

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

(для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		3			
Контактная работа, в том числе:	38,3	38,3			
Аудиторные занятия (всего):	34	34			
Занятия лекционного типа	16	16			
Лабораторные занятия					
Занятия семинарского типа (семинары,	18	18			

практические занятия)					
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	34	34			
Проработка учебного (теоретического) материала	20	20			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10			
Реферат	4	4			
Подготовка к текущему контролю					
Контроль:					
Подготовка к экзамену	35,7	35,7			
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	38,3	38,3		
	зач. ед	3	3		

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная Работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Организационная психология в практике работы редакции	6	2	2		4
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	10	2	2		6
3.	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	10	2	2		6
4.	Режим труда. Комфорт рабочего места. Психологическая специфика ненормированного труда	12	2	4		6
5.	Психологический практикум обслуживания клиентов. Психология карьерного успеха.	14	4	4		6
6.	Профессиональные стрессы и конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений	14	4	4		6
	ИТОГО по разделам дисциплины	68	16	18		34
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	35,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108	16	18		34

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Организационная психология в практике работы редакции	<p>Главный редактор – лидер или менеджер. Творческий процесс. Творческая природа журналистской деятельности. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг». Должностные обязанности редактора. Должностные инструкции: Редактор. Система управления редакционным коллективом. Организационная психология - отрасль прикладной психологии. Личностный подход в управленческой деятельности. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека.</p> <p>Организация СМИ. Работа редакции. Структура и функции редакторского коллектива.</p>	<i>Конспект лекции</i>
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	<p>Пол, возраст. Тип нервной системы. Темперамент. Коммуникативные способности, интеллектуальные способности журналиста, редактора. Журналист как субъект познания действительности. Отражение личности автора в журн. произведении. Организация и психология работы автора над произведением. Личные качества журналиста как производственный ресурс.</p>	<i>Конспект лекции</i>
3.	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	<p>Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива. Психологические модели управленческого поведения. Журналист как сотрудник редакции. Редакция как производственный</p>	<i>Конспект лекции</i>

		<p>коллектив. Многофункциональность журналиста в мультимедийных редакциях. Главный редактор 21 в: от универсализма до транспрофессионализму. Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации.</p>	
4.	<p>Режим труда. Комфорт рабочего места. Психологическая специфика ненормированного труда</p>	<p>. Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации</p>	<i>Конспект лекции</i>
5.	<p>Психологический практикум обслуживания клиентов. Психология карьерного успеха.</p>	<p>Карьера и успех деятельности. Выбор карьеры. Практические рекомендации по построению карьеры. Психологические факторы общения. Психологические характеристики и качества редактора. Характеристика психологических уровней постижения собеседника. Зависимость эффективности труда редактора от эмпатии.</p>	<i>Конспект лекции</i>
6.	<p>Профессиональные стрессы и конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений</p>	<p>Физиологические и психологические признаки утомления работника. Оптимизация режима и условий труда работников. Психологический комфорт рабочего места. Структура рабочего</p>	<i>Конспект лекции</i>

		места в организации. Стресс на рабочем месте и его преодоление. Организация работы журналиста. Планирование и функции менеджмента.	
--	--	--	--

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
7.	Организационная психология в практике работы редакции	Главный редактор – лидер или менеджер. Творческий процесс. Творческая природа журналистской деятельности. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг». Должностные обязанности редактора. Должностные инструкции: Редактор. Система управления редакционным коллективом. Организационная психология - отрасль прикладной психологии. Личностный подход в управленческой деятельности. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека. Организация СМИ. Работа редакции. Структура и функции редакторского коллектива.	<i>Устный опрос, тест</i>
8.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	Пол, возраст. Тип нервной системы. Темперамент. Коммуникативные способности, интеллектуальные способности журналиста, редактора. Журналист как субъект познания действительности. Отражение личности автора в журн. произведении. Организация и психология работы автора над произведением. Личные качества журналиста как производственный ресурс.	<i>Устный опрос, тест</i>
9.	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	.Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.	<i>Устный опрос, тест</i>

		<p>Психологические модели управленческого поведения.</p> <p>Журналист как сотрудник редакции. Редакция как производственный коллектив. Многофункциональность журналиста в мультимедийных редакциях. Главный редактор 21 в: от универсализма до транспрофессионализма. Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации.</p>	
10.	<p>Режим труда.</p> <p>Комфорт рабочего места.</p> <p>Психологическая специфика ненормированного труда</p>	<p>. Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации</p>	<i>Устный опрос, тест</i>
11.	<p>Психологический практикум обслуживания клиентов.</p> <p>Психология карьерного успеха.</p>	<p>Карьера и успех деятельности. Выбор карьеры. Практические рекомендации по построению карьеры. Психологические факторы общения. Психологические характеристики и качества редактора. Характеристика психологических уровней постижения собеседника. Зависимость эффективности труда редактора от эмпатии.</p>	<i>Устный опрос, тест</i>
12.	<p>Профессиональные стрессы и</p>	<p>Физиологические и психологические</p>	<i>Устный опрос, тест</i>

конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений	признаки утомления работника. Оптимизация режима и условий труда работников. Психологический комфорт рабочего места. Структура рабочего места в организации. Стресс на рабочем месте и его преодоление. Организация работы журналиста. Планирование и функции менеджмента.	
---	--	--

2.3.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная проработка теоретического материала	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вуз./ Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2015
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вуз./ Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2015

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

Для развития и формирования профессиональных навыков студентов в процессе освоения дисциплины предусмотрены традиционные лекции, проблемные лекции, практические занятия, лабораторные занятия, аудиторные самостоятельные работы и домашние контрольные работы по основным темам курса.

Кроме того, используются активные и интерактивные формы занятий (групповые контрольные работы, тесты).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные и методические материалы

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «название дисциплины».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме устного опроса, тестов и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация

1	Организационная психология в практике работы редакции	УК-1	Устный опрос, тест	Вопрос на экзамене 1-5
2	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	УК-1	Устный опрос, тест	Вопрос на экзамене 6-10
3	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	УК-1	Устный опрос, тест	Вопрос на экзамене 20-27
4	Режим труда. Комфорт рабочего места. Психологическая специфика ненормированного труда	УК-1	Устный опрос, тест	Вопрос на экзамене 17-21
5	Психологический практикум обслуживания клиентов. Психология карьерного успеха.	УК-1	Устный опрос, тест	Вопрос на экзамене 27-35
6	Профессиональные стрессы и конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений	УК-1	Ситуационная задача, тест	Вопрос на экзамене 35-37

Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно /зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично /зачтено
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<i>Знает</i> - поверхностно специфику системного и критического мышления для решения профессиональных задач.	<i>Знает</i> – в целом специфику системного и критического мышления для решения профессиональных задач.	<i>Знает</i> - специфику системного и критического мышления для решения профессиональных задач..
	<i>Умеет</i> - поверхностно применять принципы критического анализа и синтеза для решения поставленных задач.	<i>Умеет</i> – в целом применять принципы критического анализа и синтеза для решения поставленных задач	<i>Умеет</i> - применять принципы критического анализа и синтеза для решения поставленных задач

	<i>Владеет</i> – поверхностно навыками поиска информации и применения системного подхода в решении поставленных задач	<i>Владеет</i> – в целом навыками поиска информации и применения системного подхода в решении поставленных задач	<i>Владеет</i> - навыками поиска информации и применения системного подхода в решении поставленных задач.
--	---	--	---

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Введение в психологический практикум

- 1) Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха.
- 2) Принципы и методы получения психологических знаний.
- 3) Основы психологического здоровья человека.
- 4) Специфика мышления редактора.
- 5) Психолого-этические проблемы редакторской деятельности.
- 6) Психологическая специфика редакционного коллектива.

2. Быть главным редактором – дело творческое. Организационная психология.

1. Типы лидеров
2. Задачи организационной психологии.
3. Личностный подход к управленческой деятельности.
4. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
5. Организационный подход к управлению коллективом
6. Стили управления персоналом.
7. Мотивация персонала.
8. Оптимизация режима и условий труда работников

3. Главный редактор журнала в условиях современного рынка – это лидер или менеджер»

1. Журналу нужен лидер, который видит, каким должен быть журнал.
2. Журналу нужно управление.
3. У редактора два комплекса задач и два разных набора навыков.

4. Введение в психологический практикум.

1. Прием клиента и установление первоначального контакта.
2. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
4. Типы собеседников. Характеристика доминантного, недоминантного, мобильного, регидного, экстраверта, интроверта типов собеседника и правила общения с ними.
5. Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Практикум общения по телефону и через интернет.

5. Психология карьерного успеха в сервисной деятельности

1. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
2. Конфликты в сервисной деятельности. Динамика конфликта в сервисной деятельности.
3. Общая схема речевого воздействия на собеседника.

Типология речевых тактик.

4. Эффективные приемы воздействия на собеседника. Средства создания коммуникативного контакта.

Уловки в деловом общении, основные группы уловок, необходимые для декодирования высказывания.

6. Невербальное общение и его особенности. Основные подсистемы невербального общения (пространственная и оптико-кинетическая, кинетико-конституциональная, экстралингвистическая и паралингвистическая).

6. Психологический практикум обслуживания клиентов. Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности.

1. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
2. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
3. Психологические модели управленческого поведения. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления.
4. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива.
5. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Имидж редактора.

Примерные тесты

1. Какая составляющая, согласно общепринятой в психологии точке зрения, не входит в понятие «компетентность»?
 - а) знания и умения;
 - б) стаж работы;**
 - в) навыки;
 - г) способы выполнения деятельности.
2. Наиболее эффективной психологической установкой является:
 - а) «ты выиграл — я проиграл»;
 - б) «я выиграл — ты проиграл»;
 - в) «я проиграл — ты проиграл»;
 - г) «я выиграл — ты выиграл».**

3. Психологическая компетентность прежде всего заключается:

- а) в умении изучать другого человека;
- б) в умении изучать себя;
- в) в знании своего дела;
- г) в способности к усвоению культурных норм.

4. Аутопсихологическая компетентность прежде всего заключается:

- а) в умении изучать другого человека;
- б) в умении изучать себя;
- в) в знании своего дела;
- г) в способности к усвоению культурных норм.

5. Врачи, учителя, психологи-практики, юристы, социологи относятся к профессиям типа:

- а) «человек — знаковая система»;
- б) «человек — художественный образ»;
- в) «человек — техника»;
- г) «человек — человек».

6. В понятие «субъектность профессионала» не входит:

- а) активная ориентировка (в новой ситуации, в новом материале);
- б) владение приемами саморегуляции;
- в) интеграция своего профессионального пути;
- г) все вышеперечисленное входит в данное понятие.

7. Аффiliation предполагает наличие:

- а) гордости своей профессией;
- б) умения проявлять упорство и выполнять намеченные

планы;

- в) потребности в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми;
- г) умения увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях.

8. К числу профессиональных психологических знаний и навыков специалиста сферы сервиса стоит отнести:

- а) способность удовлетворить потребность клиента;
- б) умение находить мотивы к приобретению услуги;
- в) умение аргументированно отвечать на возражения;
- г) все вышеперечисленное.

9. Всякие преувеличения в почерке указывают:

- а) на стремление человека выделиться, обратить на себя внимание;
- б) на самодовольство, хвастливость, ограниченность человека;
- в) на изворотливость, хитрость и умение приспосабливаться;
- г) на твердость, настойчивость и конфликтность человека.

10. Психологически познать человека:

- а) получить информацию о его психологических особенностях;
- б) понять внутреннее состояние;

- в) понять поступки и поведение в различных ситуациях;
- г) все варианты верны.

11. Понятие «человеческая психология» составляют:

- а) познавательные процессы, состояния;
- б) свойства, отношения;
- в) состояния и свойства;
- г) познавательные процессы, состояния, свойства, отношения.

12. Познавательные процессы включают в себя:

- а) ощущения, восприятия, внимание, память;
- б) ощущения, восприятия, внимание, память, воображение, мышление, речь;
- в) ощущения, восприятия, внимание, умозаключение;
- г) все варианты верны.

13. К психологическим состояниям относятся:

- а) эмоции и мотивация;
- б) темперамент;
- в) характер;
- г) ощущения, восприятие.

14. Сколько источников психологических знаний выделяет Р.С. Немов:

- а) ни одного;
- б) 5;
- в) 22;
- г) 4

15. Основные принципы исследования в психологии:

- а) детерминизма, развития, связи деятельности и активности, тренинги;
- б) детерминизма, развития, объективности, связи сознания и деятельности, единства теории и практики, вероятностный подход;
- в) связь теории и практики;
- г) находятся в стадии разработки.

16. Сколько выделяют групп методов, по Б.Г. Ананьеву:

- а) 4;
- б) 5;
- г) 3;
- в) 2.

17. К

17. Психическое (психологическое) здоровье предполагает:

- а) адекватность личностных проявлений (реакций) окружающей среде, внешним воздействиям;
- б) критичность и возможность принимать нормы и правила социума;
- в) пластичность в отношении из меняющихся жизненных обстоятельств и способность выстраивания (планирования) перспективы будущего;

г) все вышеперечисленное.

18. К объективным факторам, оказывающим негативное влияние на психическое и физическое здоровье человека, относятся:

- а) повышенная тревожность;
- б) низкий уровень адаптации;
- в) стрессовые факторы профессии;
- г) все вышеперечисленное.

19. Что из перечисленных факторов не относится к здоровому образу жизни:

- а) богатство и разнообразие положительных эмоций;
- б) экономическая и материальная независимость;
- в) низкая медицинская активность;
- г) высокая медицинская активность.

20. Какие мотивы лежат в основе формирования стиля здоровой жизни?

- а) самосохранение, справедливость, ощущение радости;
- б) возможность самосовершенствования, повышение социальной мобильности;
- в) сексуальная гармония и счастье;
- г) все вышеперечисленное.

21. Выигрыш в лотерее:

- а) делает людей более счастливыми;
- б) делает людей менее счастливыми;
- в) не влияет на ощущение счастья;
- г) продлевает человеку жизнь.

22. Правильным утверждением является:

- а) наличие детей не влияет в целом на ощущение счастья;
- б) более счастливыми являются многодетные семьи;
- в) более счастливыми являются семьи с одним ребенком;
- г) более счастливыми являются семьи с двумя детьми.

23. Чтобы быть более счастливым, рекомендуется отдавать предпочтение:

- а) деловым отношениям;
- б) близким отношениям;
- в) ролевым отношениям;
- г) статусным отношениям.

24. Счастливые люди отличаются тем, что они:

- а) не загадывают, как жить дальше, а просто живут;
- б) каждый день решают глобальные задачи;
- в) избегают принятия решений, пользуясь защитными механизмами;
- г) планируют свою жизнь, ставят себе глобальные цели и разбивают их на ежедневные задачи.

25. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук указывает на:

- а) безразличие;
- б) сильное волнение;

- в) желание главенствовать;
- г) напоминание о неравенстве.

Тест для самоконтроля № 2

1. Своеобразный поиск себя, своего пути — это:
 - а) хобби;
 - б) учеба;
 - в) карьера;
 - г) деятельность.

2. Что является основой карьерного успеха?
 - а) успех фирмы;
 - б) личный успех;
 - в) успех коллектива;
 - г) успех начальника.

3. Самый плодотворный и яркий период в женской карьере наступает в:
 - а) 35-40 лет;
 - б) 27-33 года;
 - в) 25-30 лет;
 - г) 40—45 лет.

4. К главным личностным качествам человека, обладающего высоким уровнем мотивации к карьере, не относится:
 - а) самоэффективность;
 - б) самоуважение;
 - в) самооценка;
 - г) самолюбие.

5. К какому типу профессиональной карьеры относится следующая характеристика: отличный специалист, пользуется заслуженным авторитетом у коллег и руководства, проходит последовательно все иерархические ступени в организации?
 - а) «имитатор»;
 - б) «мастер»;
 - в) «скалолаз»;
 - г) «муравей».

6. Какой вид карьерной стратегии предполагает продвижение вверх по иерархической лестнице, происходящее в форме периодических подъемов и спадов?
 - а) внутриорганизационная карьера;
 - б) непрерывно-прогрессивная карьера;
 - в) специализированная карьера;
 - г) прогрессивно-прерывистая карьера.

7. Какой вид карьерной стратегии характеризуется тем, что ее приверженцы готовы занять любую должность, а замещение должности часто происходит спонтанно?
 - а) десантная карьера;

- б) типичная карьера;
- в) скоростная карьера;
- г) атипичная карьера.

8. На каком этапе профессиональной деятельности человек оценивает свою профессиональную карьеру как личностно-значимый факт и удовлетворен результатами собственной активности?

- а) на первом;
- б) на втором;
- в) на третьем;
- г) на четвертом.

9. Что является одним из решающих факторов жизненного успеха и счастья?

- а) выбор ценностей;
- б) выбор карьеры;
- в) выбор союзников;
- г) выбор вкусов.

10. Что предполагает краткое сообщение, адресованное конкретному чиновнику, в котором содержится главная цель обращения претендента на вакантную должность?

- а) аппликационное письмо;
- б) собеседование;
- в) резюме;
- г) интервью.

11. Что, согласно, мнению 99% руководителей, служит помехой в продвижении человека по службе?

- а) принципиальность;
- б) молчаливость;
- в) неграмотность;
- г) конфликтность.

12. Интервью, форма которого не определена заранее:

- а) неформальное интервью;
- б) стрессовое интервью;
- в) интервью из корзины;
- г) групповое интервью.

13. Чего не следует делать для благоприятного исхода интервью?

- а) выглядеть опрятно;
- б) начинать беседу с вопроса о зарплате;
- в) использовать крепкое рукопожатие;
- г) избегать многословия.

14. В каких отношениях следует быть с коллегами?

- а) заискивать перед ними;
- б) доверять все секреты;
- в) сохранять определенную дистанцию;
- г) соперничать.

15. Что не относится к вынужденным причинам смены работы?

- а) неудовлетворенность профессией;
- б) подсиживание сотрудников;
- в) банкротство предприятия;
- г) сокращение штатов.

16. Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации и т. п.:

- а) давление;
- б) моббинг;
- в) обострение;
- г) мониторинг.

17. С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения на работника?

- а) с целью получения денег;
- б) с целью занять его место;
- в) с целью выполнения им дополнительных заданий;
- г) с целью его принуждения к уходу из организации.

18. Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнения в своей компетентности:

- а) «двуглавый змей»;
- б) «кричащая Мими»;
- в) «постоянный критик»;
- г) «привратник».

19. В чем заключается правило «Мы не золотые червонцы, чтобы всем нравиться»?

- а) ставка на человеческие отношения;
- б) концентрация на содержании информации;
- в) защита завоеванных позиций;
- г) чиновничество.

20. Какое правило не относится к правилам поведения на заседаниях и совещаниях?

- а) говорите «мы»;
- б) никогда не говорите о себе плохо;
- в) просите слова в каждой дискуссии;
- г) во время заседаний скрывайте свои мысли.

21. Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»?

- а) засекают время выступления;
- б) незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания;
- в) корректировать тексты выступлений;
- г) комментировать сказанное.

22. Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

- а) наглядные примеры;
- б) презентацию;
- в) ссылки на авторитетов;
- г) цифры и статистику.

23. Что особенно ценится карьеристами?

- а) заработная плата;
- б) любовь начальника;
- в) независимость и индивидуальный успех;
- г) устранение соперника.

24. Как расценивает свой проигрыш успешный карьерист?

- а) как следствие стечения обстоятельств;
- б) как судьбу;
- в) как результат собственных ошибок;
- г) как козни коллег.

25. Что означает принцип «говорите «Да»»?

- а) нужно быть «каждой бочке затычкой»;
- б) соглашаться на все, о чем бы вас ни попросили;
- в) принимать предложения личного характера;
- г) соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью.

26. В каком случае можно решиться на серьезный риск?

- а) если вы испытываете финансовые трудности;
- б) если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии;
- в) если вы уже встали на ноги;
- г) если вы «на волоске» от увольнения.

27. К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне,

- а) «отец»;
- б) «супруг»;
- в) «секретарь»;
- г) «ребенок».

28. Как завоевать расположение коллеги?

- а) делать его работу;
- б) приглашать на обед;
- в) задавать много вопросов;
- г) рассказывать о личной жизни.

29. Что может стать результатом похода в кафе с коллегами?

- а) появление союзника;
- б) уважение начальника;
- в) откровенность коллег;
- г) увольнение с работы.

30. Чего не следует делать, чтобы не задевать самолюбие деловую репутацию начальника?

- а) регулярно и своевременно информировать начальника;
- б) никогда не говорите ему, что он не прав;
- в) меньше проявлять эмоции;
- г) давать советы.

Тест для самоконтроля № 3

1. С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?
 - а) с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту;
 - б) с доброжелательного приема;
 - в) с создания благоприятного психологического климата;
 - г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.
2. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?
 - А) положительные отзывы о клиенте
 - б) комментировать выбор клиента;
 - в) обделять вниманием клиента;
 - г) прибегать к спору с клиентом.
3. Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:
 - а) извинение со стороны менеджера;
 - б) комплимент на фоне самокритики;
 - в) умение правильно доказать клиенту свою правоту;
 - г) прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав.
4. Что такое конгруэнтность менеджера?
 - а) показатель его искренности;
 - б) показатель его трудолюбия;
 - в) показатель внешнего вида менеджера;
 - г) умение правильно преподнести клиенту информацию.
5. В чем заключается сущность пейсинга?
 - а) услужливость и гостеприимство;
 - б) пассивное отношение к работе;
 - в) пренебрежительное отношение к коллегам;
 - г) стремление показать клиенту, что Вы понимаете его чувства.
6. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:
 - а) не играет роли;
 - б) играет лишь малую роль;
 - в) один из решающих факторов;
 - г) индивидуально для каждого клиента.
7. Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:
 - а) помогает установить доверительные отношения;
 - б) вызывает удивление со стороны клиента;
 - в) один из важных способов при работе с клиентом;

- г) отпугивает клиента.
8. Техника подстраивания под клиента:
- а) эффективна на практике;
 - б) не приносит результатов;
 - в) существует в теории, а не на практике;
 - г) отпугивает клиента.
9. Выберите правильную типологию клиентов:
- а) аналитик, энтузиаст, активист, добряк;
 - б) оптимист, пессимист, энтузиаст, активист;
 - в) творец, изобретатель, оптимист, пессимист;
 - г) все ответы верны.
10. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?
- а) активность и эмоциональная отзывчивость;
 - б) доброта и зло;
 - в) характер и темперамент;
 - г) обида и навязчивость.
11. Работнику сферы сервиса следует:
- а) поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения;
 - б) быть энергичным и сразу от беседы переходить к делу;
 - в) быть лаконичным;
 - г) говорить быстро и достаточно громко.
12. Что является основой психодиагностики внутреннего состояния клиента?
- а) голос, дыхание клиента, манера говорить;
 - б) внешний вид, опрятность;
 - в) способность правильно изложить свою мысль в данный момент времени;
 - г) финансовое положение клиента.
13. Какие приемы привлечения внимания вы знаете?
- а) особенности клиента, особенности фирмы, новинки;
 - б) дыхание, голос;
 - в) вежливость;
 - г) качество предлагаемых услуг.
14. Что входит в понимание приема привлечения внимания «если...то»?
- а) менеджер сосредоточивает внимание на преимуществах, которые дает фирма;
 - б) менеджер рассказывает о новинках;
 - в) договоренность о точном времени встречи;
 - г) установка внимания между менеджером и клиентом.
15. Что является одной из центральных проблем психологии продаж?
- а) проверка финансового состояния клиента;
 - б) завоевание внимания клиента;
 - в) проверка вменяемости клиента;
 - г) умение клиента правильно изложить суть своих желаний.
16. Что подразумевается под приемом «вовлечение (клиента) в процесс»?

- а) вовлечение клиента в процесс разработки услуг;
- б) приглашение клиента к совместной деятельности;
- в) предложение менеджера о заказе билета на самолет клиенту;
- г) просьба менеджера о помощи при заполнении необходимой документации.

17. Выберите правильный способ ускорения продаж:

- а) реклама услуг фирмы;
- б) навязчивое предложение услуги клиенту;
- в) речевая конструкция, где предложение услуги и выгода слиты воедино;
- г) постепенное снижение цен на услуги.

18. Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя:

- а) обслуживание;
- б) аффилиация;
- в) конгруэнтность;
- г) пейсинг.

19. В настоящее время в бизнесе главным фактором конкуренции фирм является:

- а) качество сервиса;
- б) количество услуг;
- в) ассортимент предложений;
- г) стоимость услуг.

20. Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов?

- а) квалификация персонала;
- б) метод продажи;
- в) доброжелательность;
- г) внешний вид клиента.

21. Главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом:

- а) наличие комфортабельного офиса;
- б) психологический тип клиента, а также цель его визита;
- в) цель визита клиента;
- г) метод продажи.

22. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?

- а) престиж фирмы;
- б) дефицит времени;
- в) незнание сленга;
- г) месторасположение фирмы.

23. Что понимается под предвзятым слушанием?

- а) заранее знать, что может сказать человек;
- б) слышать только то, что хотим слышать;
- в) думать о чем-то другом;
- г) все ответы верны.

24. Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- а) эмпатическое слушание;
- б) рефлексивное слушание;
- в) нерефлексивное слушание;
- г) избирательное слушание.

25. К какой категории вопросов относится данное высказывание: «Если мы пойдем вам навстречу, вы пойдете нам навстречу?»

- а) вопрос-мнение;
- б) наводящий вопрос;
- в) обоснованный вопрос;
- г) вопрос-заявление.

26. Выберите правильное определение термина «внушение»:

а) метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации

- б) метод понимания важности ⁴¹⁷ позитивного мышления;
- в) метод, основанный на использовании метафор и эпитетов;
- г) внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации.

27. К какому методу презентации услуг относится следующее высказывание: «Я не стану вас убеждать, я только приведу вам один факт»?

- а) использование цифр и фактов;
- б) использование специальных терминов;
- в) использование метафор и эпитетов;
- г) использование сравнений.

28. Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?

- а) избирательная;
- б) предвзятое;
- в) нерефлексивное;
- г) эмпатическое.

29. Назовите технику, часто используемую для устранения возражений?

- а) «если..., то...»;
- б) «бумеранг»;
- в) «ссылки на авторитетных людей»;
- г) «особенности клиента».

30. Фирма заинтересована в том, чтобы клиент был удовлетворен предоставляемыми услугами, потому что это:

- а) обеспечивает возможность последующего взаимодействия;
- б) способствует установлению положительного психологического контакта; 28-г. 2
- в) создает положительный психологический климат в фирме;
- г) внушает клиенту сознание его собственной значимости.

Тест для самоконтроля № 4

1. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:

- а) стресс конкуренции;
- б) стресс достижения;
- в) стресс успеха;
- г) информационный стресс.

2. Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, то значит у человека:

- а) эмоциональный стресс;
- б) стресс достижения;
- в) стресс успеха;
- г) информационный стресс.

3. Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе:

- а) профессиональный стресс;
- б) синдром опустошения;
- в) умственное помешательство;
- г) коммуникативный стресс.

4. Столкновением противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:

- а) конфликт;
- б) аффилиация;
- в) конгруэнтность;
- г) агрессия.

5. Что лежит в основе конфликта?

- а) разный социальный статус и образование;
- б) отсутствие согласия;
- в) возраст;
- г) деньги.

6. Выберите отрицательные функции конфликтов:

- а) отодвижение на второй план других конфликтов;
- б) тенденция к углублению и расширению;
- в) опыт решения трудных ситуаций;
- г) устранение противоречий.

7. Сколько уровней проявления конфликтов в сервисе выделяют психологи?

- а) восемь;
- б) семь;
- в) три;
- г) пять.

8. Сколько по времени обычно затрачивается менеджером на улаживание конфликта в работе?

- а) 25%;
- б) 50%;

- в) 10%;
- г) 5%.

9. Выберите причины, из-за которых часто возникают конфликты в сервисе:

- а) психологическая несовместимость партнеров по обслуживанию;
- б) слабая эргономичность рабочих мест;
- в) различия в манере поведения;
- г) все варианты верны.

10. В чем главная особенность конфликта?

- а) конгруэнтность;
- б) неизвестность результатов конфликта;
- в) втягивание в конфликтный процесс новых участников;
- г) аффилиация.

11. Укажите основные виды конфликтов, если за основу деления взяты их последствия:

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) между личностью и группой;
- г) конструктивные, деструктивные.

12. Разрешение каких конфликтов приводит деятельность фирмы на новый, более высокий уровень развития?

- а) конструктивные;
- б) деструктивные;
- в) межличностные;
- г) внутриличностные;

13. Сколько обычно выделяют основных типов конфликтов?

- а) семь;
- б) четыре;
- в) восемь;
- г) три.

14. Какой тип конфликтов наиболее распространен?

- а) межличностный;
- б) внутриличностный;
- в) между личностью и группой;
- г) межгрупповой.

15. Внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой, с его точки зрения, ситуации, называется:

- а) агрессия;
- б) конгруэнтность;
- в) аффилиация;
- г) кризис.

16. Сколько типов кризиса выделяют согласно методике, предложенной «Российской ассоциацией телефонной экстренной психологической помощи»?

- а) 10

б)15

в)13

г)18

17. К какому типу конфликтов относится данная ситуация: «Сотрудник службы охраны, выполняя свои обязанности, может не прислушиваться к требованиям ношения одежды вопреки уставу фирмы»?

- а) взаимозависимость обязанностей;
- б) ограниченность ресурсов;
- в) противоречивость потребностей, желаний, целей или ценностей;
- г) нецелесообразный контроль.

18. Сколько типов возмутителей выделяет английский исследователь Роберт Брамсон?

- а) три;
- б) семь;
- в) пять; б) восемь.

19. Укажите название иллюзии, заставляющей людей развивать конфликт на почве несоответствия желаний:

- а) «Плохой человек»;
- б) «Выиграл-проиграл »;
- в) «Самооправдание»;
- г) «Зеркальное восприятие».

20. С чего начинается конфликт?

- а) с предконфликтной ситуации;
- б) с переговоров;
- в) с драки;
- г) все варианты верны.

21. Формальный повод, необходимый для начала явного противоборства:

- а) резидент;
- б) прецедент;
- в) сам клиент;
- г) инцидент.

22. Что предполагает завершающий этап развития конфликта?

- а) инцидент;
- б) кульминация;
- в) переговоры;
- г) все варианты верны

23. Каким правилом следует воспользоваться для предотвращения конфликта, если его причиной стала психологическая несовместимость двух людей?

- а) проявляйте самообладание;
- б) соблюдай дистанцию;
- в) уважайте себя и других;
- г) будьте доброжелательны.

24. Деструктивные конфликты приводят к:

- а) более высокому уровню развития;
 - б) снижению эффективности деятельности предприятия;
 - в) оба варианта верны;
 - г) оба варианта неверны.
25. Существует такой тип конфликтов в фирме, как:
- а) вертикальные;
 - б) горизонтальные;
 - в) смешанные;
 - г) все варианты верны.
26. Кризис лишения относится к утрате:
- а) силы воли;
 - б) человека;
 - в) всего, кроме человека;
 - г) свободы.
27. К агрессивным возмутителям спокойствия не относятся (по Р. Брамсону):
- а) «мины»;
 - б) «танки»;
 - в) «взрывники»;
 - г) «снайперы».
28. Какого типа инициаторов конфликтов не существует (по Р. Брамсону)?
- а) агрессивные;
 - б) нерешительные;
 - в) пассивные;
 - г) безответственные.
29. Формой конфликтного поведения является:
- а) активно-конфликтная;
 - б) пассивно-конфликтная;
 - в) конфликтно-компромиссная;
 - г) все ответы верны.
30. На сколько фаз образно делят процесс конфликта на стадии его развития?
- а) на три;
 - б) на четыре;
 - в) на пять;
 - г) на шесть.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-1

Экзаменно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Главный редактор – лидер или менеджер.
2. Творческий процесс.

3. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг».
4. Должностные обязанности редактора.
5. Организационная психология - отрасль прикладной психологии.
6. Личностный подход в управленческой деятельности.
7. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека.
8. Пол, возраст. И профессиональная деятельность.
9. Тип нервной системы и профессиональная деятельность.
10. Темперамент и профессиональная деятельность.
11. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
12. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них.
13. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
14. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
15. Психологические модели управленческого поведения.
16. Социально-психологические стили управления.
17. Организационно-административные стили управления.
18. Мотивационные стили управления.
19. Психологические механизмы мотивации персонала.
20. Корректирующие стратегии ослабления мотива.
21. Корректирующие стратегии усиления мотива.
22. Типы рассогласования мотивов и их преодоление.
23. Физиологические и психологические признаки утомления работника.
24. Оптимизация режима и условий труда работников.
25. Психологический комфорт рабочего места.
26. Структура рабочего места в организации.
27. Стресс на рабочем месте и его преодоление.
28. Карьера и успех деятельности специалиста сферы сервиса.
29. Выбор карьеры специалиста сферы сервиса.
30. Практические рекомендации по построению карьеры в сфере сервиса.
31. Прием клиента и установление первоначального контакта.
32. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
33. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.
34. Практикум общения по телефону и через Интернет.
35. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
36. Конфликты в сервисной деятельности.
37. Динамика конфликта в сервисной деятельности

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-1

4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене:

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по дисциплине является экзамен. Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом

ФОС промежуточной аттестации состоит из вопросов к экзамену по дисциплине.

Экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Форма проведения экзамена: устно (письменно).

Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины.

Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Критерии оценки:

оценка «отлично»: глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, логически последовательные, полные, грамматически правильные и конкретные ответы на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов комиссии; использование в необходимой мере в ответах языкового материала, представленного в рекомендуемых учебных пособиях и дополнительной литературе.;

оценка «хорошо»: твёрдые и достаточно полные знания всего программного материала, последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном реагировании на замечания по отдельным вопросам;

оценка «удовлетворительно»: знание и понимание основных вопросов программы, наличие недочетов и незначительных ошибок при недостаточной способности их корректировки, наличие определенного количества (не более 50%) ошибок в освещении отдельных вопросов билета;

оценка «неудовлетворительно»: непонимание сущности излагаемых вопросов, грубые ошибки в ответе, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы экзаменаторов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-1

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания тестов:

Целью проведения тестирования в вузе является получение объективной оценки уровня учебных достижений (знаний, интеллектуальных умений и практических навыков) студентов, а также анализ усвоения будущими бакалаврами, специалистами, магистрами отдельных разделов и тем образовательных программ. Тестирование может проводиться в разных формах (письменной и компьютерной), не исключая и не заменяя другие формы контроля качества знаний студентов.

За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.

Устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. В процентном соотношении оценки (по пятибалльной системе) выставляются в следующих диапазонах:

«неудовлетворительно» - менее 50%

«удовлетворительно» - 50% - 65%

«хорошо» - 65% - 85%

«отлично» - 85% - 100%

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-1

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания опроса внеаудиторного индивидуального чтения профессионально-ориентированной литературы:

- **оценка «отлично»:** если студент выполняет полностью задания дискуссии и без прерыва активно способствует процессу беседы; речь взаимосвязана, темп речи естественный; уместность выражений, безошибочные высказывания на протяжении всей беседы с достаточным количеством профессионально-ориентированной терминологии;

- **оценка «хорошо»:** студент выполняет задание достаточно эффективно, прерываясь и с продолжительными остановками способствует активному процессу беседы, выражения могут быть не взаимосвязаны, недостаточный быстрый темп речи;

- **оценка «удовлетворительно»:** дискуссионная тема раскрыта не полностью, студент выполнил задания дискуссионной темы поверхностно, в процессе беседы участвует реактивно, речь с заминками, препятствующими пониманию; достаточно большое количество ошибок в терминологии;

- **оценка «неудовлетворительно»:** речевой вклад очень короткий, высказывания не ясны, у студента трудности в участии в беседе, основное высказывание непонятно в связи с большим количеством ошибок в речи.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-1

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вузов. / Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015

5.2 Дополнительная литература:

1. Маслиева С. Н. Психология здоровья : практикум / Маслиева, Светлана Николаевна, О. О. Бриллиантова ; С. Н. Маслиева, О. О. Бриллиантова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Краснодар : [Кубанский государственный университет], 2012. - 41 с.

2. Психология социальной работы : учебное пособие для студентов вузов / под ред. М. А. Гулиной. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. [и др.] : ПИТЕР, 2010. - 382 с

3. Щербатых Ю. В. Психология предпринимательства и бизнеса : теория и практика бизнеса : учебное пособие / Щербатых, Юрий Викторович ; Ю. В. Щербатых . - СПб. [и др.] : ПИТЕР, 2009. - 304 с.

5.3 Периодические издания

Не требуется

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов предполагает знакомство с предложенной в списке основной и дополнительной научной литературой по теме лекции, составление конспектов по теме и терминологического словарика, выполнение практических заданий и контрольных (самостоятельных) работ, подготовку проектов, презентаций, материалов для решения кейсов и деловых игр.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Формы контроля за индивидуальной и самостоятельной работой студентов:

1. Проверка конспектов;
2. Проверка материалов, подготовленных к интерактивным занятиям;
3. Экзамен.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий.

Проверка домашних заданий и консультирование посредством личного кабинета.

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

1. Microsoft MicrosoftWindows 8, 10 "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017
СоглашениеMicrosoft ESS 72569510"XX.11.2017 "Операционная система (Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ)"
2. Microsoft MicrosoftOfficeProfessionalPlus "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017Соглашение
Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
3. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/> ООО Издательство «Лань» Договор № 288 от 30 ноября 2016 г.
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru ООО «Директ-Медиа» Договор № 3011/2016/1 от 30 ноября 2016 г.
5. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru> ООО Электронное издательство «Юрайт» Договор № 3011/2016 от 30 ноября 2016 г.
6. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/> ООО Издательство «Лань» Договор № 99 от 30 ноября 2017 г.
7. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru ООО «Директ-Медиа» Договор № 0811/2017/3 от 08 ноября 2017 г.
8. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru> ООО Электронное издательство «Юрайт» Договор №0811/2017/2 от 08 ноября 2017 г.
9. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru> ООО «КноРус медиа» Договор № 61/223-ФЗ от 09 января 2018 г.
10. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com ООО «ЗНАНИУМ» Договор № 1812/2017 от 18 декабря 2017 г.

8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
I.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО) специализированные демонстрационные стенды установки. Аудитории № 409, 305 Комплект учебной мебели, доска учебная; Переносные мультимедийные

		системы (ноутбук, проектор);.
2.	Семинарские занятия	Аудитория для проведения практических занятий: 209, 407, 408, 409, 411 (комплект учебной мебели, доска учебная) 301 (мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 16 шт.; доска учебная.; ПЭВМ учебная - 14 шт.; ПЭВМ преподавателя 1 шт., проектор)
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория № 305 Комплект учебной мебели, доска учебная; Переносные мультимедийные системы (ноутбук, проектор)
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория № 305 Комплект учебной мебели, доска учебная; Переносные мультимедийные системы (ноутбук, проектор)
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Аудитории 301, 310, 410, 412, 402 (мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 16 шт.; доска учебная.; ПЭВМ учебная - 14 шт.; ПЭВМ преподавателя 1 шт., проектор) 307 (комплект учебной мебели, доска учебная)