



Частное учреждение профессионального образования
«Высшая школа предпринимательства»
(ЧУПО «ВШП»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология общения»

для специальности среднего профессионального образования:
38.02.06 Финансы

Квалификация базовой подготовки: финансист

форма обучения: очная

ПРИНЯТО

Протокол заседания педагогического
совета ЧУПО «ВШП»
№03 от «01» марта 2023 г.



ПРИНЯТО

Протокол заседания педагогического

совета ЧУПО «ВШП»

№03 от «01» марта 2023 г.

Тверь, 2023

Содержание

1. ОБЩАЯ	
ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	3
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.06 Финансы, утвержденного Приказом Минобрнауки России № 65 от 5 февраля 2018 г.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование следующих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.06 Финансы.

Код	Наименование результата обучения
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 10	Пользоваться документацией на государственном и профессиональной иностранном языках.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> • Уметь применять методы поиска актуальной информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, в которой приходится работать и жить; • уметь анализировать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; • уметь анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; • уметь выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; • уметь составить план действия; определить необходимые ресурсы; • владеть актуальными методами работы с информацией 	<ul style="list-style-type: none"> • знать методы поиска актуальной информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, в которой приходится работать и жить; • знать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; • знать алгоритмы анализа информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, в которой приходится работать; • знать методы работы с информацией в профессиональной и смежных сферах; • знать структуру плана анализа информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности и оценки результатов решения задач профессиональной

Код компетенции	Умения	Знания
	<p>профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • знать методологические основы анализа информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> • уметь находить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами; • уметь анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части в решении проблем эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами; • уметь находить способы решения эффективного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций; • владеть алгоритмом оценки результатов работы команды; • владеть актуальными методами работы по формированию коллектива 	<ul style="list-style-type: none"> • знать методы работы в коллективе и команде; • знать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами; • знать алгоритм эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами по решению производственных проблем; • знать методы эффективного взаимодействия при разрешении конфликтных ситуаций; • знать алгоритм оценки результатов работы команды; • знать методы работы по формированию коллектива
ОК 05	<p>уметь различать вербальные и невербальные средства коммуникации;</p> <p>уметь использовать приемы активного слушания;</p> <p>уметь эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений</p> <p>уметь использовать основные достоинства средств электронной коммуникации в работе;</p> <p>уметь преодолевать речевые барьеры при общении;</p> <p>умет задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;</p> <p>владеть умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>	<p>знать формы и виды деловой коммуникации для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>знать приемы и виды активного слушания;</p> <p>знать особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>знать язык жестов в деловом общении</p> <p>знать методы осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>знать методы осуществления делового общения и публичного выступления, ведения переговоров, совещаний;</p> <p>знать методы осуществления деловой переписки и электронных коммуникаций</p>

ОК 10	<ul style="list-style-type: none"> • уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте 	<ul style="list-style-type: none"> • знать методы пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном
-------	--	--

Код компетенции	Умения	Знания
	профессиональной документации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; <ul style="list-style-type: none"> • уметь анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части при пользовании профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; • ; уметь составить план действия; определить необходимые ресурсы в работе с информацией в профессиональной и смежных сферах; • владеть актуальными методами пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках 	языках; <ul style="list-style-type: none"> • знать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; • знать методы работы с информацией в профессиональной и смежных сферах; • знать методы осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном языках; • знать алгоритмы анализа информации профессиональной документации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, в которой приходится работать

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

При реализации содержания учебной дисциплины «Психология общения» в пределах освоения ОПОП СПО по специальности 38.02.06 Финансы:

Вид учебной работы	Объем часов
Учебная нагрузка обучающихся (всего)	32
С преподавателем (всего)	32
в том числе:	
• лекции, уроки	16
• практические занятия, семинары	16
• лабораторные работы	-
• курсовое проектирование (курсовая работа)	-
Консультации	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация/ Дифференцированный зачет	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (лекции, семинары и практические занятия,)	Объем часов	Коды компетенций формирования которых способствует элемент программы	ТКУ, ПА/балл
Тема 1. Введение в	Содержание учебного материала	8	ОК 2, ОК 4, ОК 5	
	Общение как социальный феномен.	4		

дисциплину. Общение как	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Понятие и			
предмет научного знания Теоретически е основы психологии общения	сущность общения. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности			
	Характеристики общения. Виды, уровни общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура и средства общения. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон Общение в системе межличностных и общественных отношений. Модели и стили общения. Социальная роль. Виды и характеристики социальных ролей.			
	В том числе, практических и семинарских занятий	4		25
	Практическое занятие. Тема: <i>Перцептивная и интерактивная функции общения</i> Понятие социальной перцепции. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Интерактивная функция общения Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом общении.	2		10
Семинарское занятие. Тема: <i>Коммуникативная функция общения</i> Коммуникационный процесс в общении. Специфика обмена информацией между людьми. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Психология слушания. Правила и техники слушания	2		15	
Тема 2. Деловое общение.	Содержание учебного материала	8	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 10,	
	Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения	4		

	Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства			
	делового общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			
	В том числе, практических и семинарских занятий:	4		25
	Практическое занятие Тема: <i>Формы делового общения</i> Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров	2		10
	Семинарское занятие Тема: <i>Этика делового общения.</i> Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности Искусство публичного выступления.	2		15
Тема 3. Личность и индивидуальность.	Содержание учебного материала	8	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 10	
	Психические познавательные процессы: память, внимание, мышление, речь и пр. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти, мышления. Свойства и виды внимания.	2		
	В том числе, практических и семинарских занятий	6		30
	Практическое занятие. Тема: <i>Психические познавательные процессы.</i> Приемы развития памяти и внимания. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания.	2		10
	Практическое занятие. Тема: <i>Роль темперамента в деятельности человека.</i> Типы темперамента и их психологическая характеристика. Влияние темперамента на деятельность и поведение человека.	2		10

	Семинарское занятие. Тема: <i>Стресс. Управление эмоциями.</i> Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности. Управление эмоциями.	2		10
Тема 4. Личность и группа	Содержание учебного материала	8	ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 10	
	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива	2		
	Психология конфликта и его функции.	2		

	Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Источники конфликтов и стадии их протекания. Причины возникновения конфликтных ситуаций.			
	Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности	2		
	В том числе, практических и семинарских занятий	2		20
	Семинарское занятие Тема: <i>Психология конфликта и его функции.</i> Дифференцированный зачет Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Психология конфликта и его функции. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Пути преодоления конфликтных ситуаций. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы управления конфликтами. Переговоры как эффективный способ разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах Основные черты конфликтной личности.	2		20
Консультации				
Промежуточная аттестация /Дифференцированный зачет				100
Итого		32		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению реализации дисциплины в рамках ОПОП

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения уроков, практических занятий, лекций, семинаров, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя, персональный компьютер, мультимедийное

оборудование (проектор, экран).

Учебно-наглядные пособия:

Комплект учебно-наглядных пособий «Психология общения».

- Специальные помещения: лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Программное обеспечение общего и специального назначения:

лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 16;
- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства:

- Антивирусная программа Dr.Web;

свободно-распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Visual Studio Community
<https://visualstudio.microsoft.com/ru/free-developer-offers/>
- 7-ZIP – архиватор <https://7-zip.org.ua/ru/>

электронно-библиотечная система:

- Электронная библиотечная система (ЭБС) <https://book.ru/>

современные профессиональные базы данных:

- Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
- Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

информационные справочные системы:

- Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
- Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>.

Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые на занятиях:

Вид занятия*	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии
ТО	Технология коллективного обучения, проблемного и проектного обучения, технология развития критического мышления, групповые дискуссии
ПР	Компьютерные и проектные технологии, мультимедийные технологии, игровые технологии, групповые дискуссии

* ТО – теоретическое обучение, ПР – практические занятия

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов:

Основная литература:

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Изд. 3-е. -Ростов-на-Дону: «Феникс», 2018. – 317 с.
2. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с.

Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Юрайт, 2016. — 463 с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети

«Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.koob.ru - Электронная библиотека koob.ru
2. www.psychology.ru –Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС
3. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>- Энциклопедия экономиста, раздел «Конфликтология»
4. <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>- Энциклопедия экономиста, раздел «Деловое общение»

Дополнительные источники:

1. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Зарецкая. - М.: Оникс, 2015. – 224 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом «Питер», 2010. – 576 с.
3. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2009. - 448 с.
4. Лавриненко В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М.: Юрайт, 2016. — 118 с.
5. Лихачев Д.С. Письма о добром/Дмитрий Лихачев.- СПб.:Азбука, Азбука-Аттикус, 2017.-160с.-(Азбука-классика.Non-Fiction).

Порядок проведения учебных занятий по дисциплине при освоении образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее – вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное образование для лиц с ОВЗ – одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование – наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы дисциплины и условия организации обучения по данной рабочей программе дисциплины для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данной дисциплине обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья осуществляется ЧУПО «ВШП» с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно-педагогических работников ЧУПО «ВШП», методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

В образовательном процессе по данной дисциплине используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Технологии, используемые в работе с обучающимися с ОВЗ, учитывают индивидуальные особенности лиц с ОВЗ.

Все образовательные технологии применяются как с использованием универсальных, так и специальных информационных и коммуникационных средств, в зависимости от вида и характера ограниченных возможностей здоровья данной категории обучающихся.

При наличии в ЧУПО «ВШП» лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данной дисциплине проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками ЧУПО «ВШП» и (или) лицами, привлекаемыми ЧУПО «ВШП» к реализации на данной дисциплины на иных условиях (далее – контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;
- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;
- в иных формах, определяемых ЧУПО «ВШП» в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся с ОВЗ предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данной дисциплине обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д. Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья имеет большое значение, поскольку позволяет своевременно выявить затруднения и отставание в обучении и внести коррективы в учебную деятельность.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Создание безбарьерной среды ЧУПО «ВШП» учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к ЧУПО «ВШП» территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория ЧУПО «ВШП» соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В ЧУПО «ВШП» обеспечен один вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями и лифт.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве ЧУПО «ВШП» включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

На первом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4.

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
----------------------------	------------------------	----------------------

<p>Знать: сущность, цели и структуру общения; средства общения; особенности и формы делового общения; механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера; особенности взаимодействия в рабочей группе; требования, предъявляемые к публичному выступлению; пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности. этические нормы общения.</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения</p>	<p>Опрос (устный или письменный) Свободный опрос Индивидуальные практические задания Участие в творческих заданиях</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p>		
<p>Уметь: эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; обобщать и анализировать информацию; определять цели и пути их достижения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создать имидж современного делового человека</p>	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>оценка решений ситуативных задач; решение тестовых заданий; выполнение практических работ; участие в творческих индивидуальных и групповых работах</p>

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета

№	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 10	Дифференцированный зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя: Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними; Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности; Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины	Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов -90 и более (отлично) – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые формулы, использована профессиональная лексика. Задача решена правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. -70 и более (хорошо) – ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые формулы, использована профессиональная лексика. Ход решения задачи правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. -50 и более (удовлетворительно) – ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые формулы, использована профессиональная лексика. Задача решена частично. -Менее 50 (неудовлетворительно) – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задача не решена

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задания 1-го типа

1. Общение и основные подходы к его определению.
2. Структура общения.
3. Специфика общения.
4. Средства общения.
5. Виды общения.
6. Свойства и функции общения.
7. Критерии удовлетворённости общением.
8. Методы изучения общения.
9. Понятие коммуникации
10. Процессы коммуникации.
11. Структура речевой коммуникации.
12. Характеристики речевого высказывания, влияющие на процесс взаимопонимания.
13. Активное и пассивное слушание.

14. Структура техник активного слушания.
15. Техники малого разговора.
16. Техники регуляции эмоционального напряжения.
17. Обратная связь: понятия, виды.
18. Социальная установка: понятие, уровни.
19. Предубеждения и предрассудки.
20. Закономерности формирования первого впечатления.
21. Стратегии взаимодействия человека.
22. Теории межличностного взаимодействия.
23. Механизмы влияния.
24. Нарушения межличностного общения.
25. Барьеры межличностного общения.
26. Понятие о конфликте: определение, функции конфликта.

Задания 2-го типа

1. Нам необходимо разослать официальные приглашения на детский праздник. Как это лучше сделать? Приведите пример
2. Какие существуют особенности официально-делового стиля речи Приведите пример
3. Почему коммуникацию считают формой управления организацией? Обоснуйте свой ответ Приведите пример. Какие современные средства применяются для передачи информации в письменных сообщениях? Приведите пример
4. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций? Приведите пример.
5. Какой стиль речи называется разговорным? Приведите пример.
6. Какие языковые особенности разговорно-обиходного стиля речи Вам известны? Приведите пример.
7. Почему деловое общение - это коммуникация? Обоснуйте свой ответ Приведите пример Какие Вы знаете особенности делового общения? Приведите примеры.
8. Что подразумевается под деловой беседой? Виды деловых бесед. Приведите примеры.
9. Что подразумевается под структурной организацией деловой беседы? Приведите примеры.
10. Приведите пример делового совещания. Назовите отличительные особенности видов деловых совещаний. Приведите примеры.
11. Что подразумевается под деловыми переговорами как видом делового общения? Приведите примеры.
12. Что такое презентация как вид делового общения? Приведите примеры.
13. В чем проявляются особенности делового телефонного разговора? Приведите примеры.
14. Что подразумевается под понятием «документ». Какие предъявляются требования к составлению документов? Приведите примеры.
15. Что подразумевается под частными деловыми бумагами? Приведите примеры
16. Приведите примеры видов ораторского искусства Прокомментируйте свой ответ.
17. Какие особенности докоммуникативного этапа подготовки и реализации публичного выступления. Приведите примеры.
18. Какие особенности коммуникативного этапа подготовки и реализации публичного выступления. Приведите примеры.
19. Какие особенности посткоммуникативного этапа подготовки и реализации публичного выступления. Приведите примеры.

20. Перечислите основные доминанты русской культуры Приведите пример.
21. В чем заключаются особенности классической русской культуры XIX в.? Каковы ее истоки?
22. Какие имена, события и произведения художественной культуры составили «золотой век» русской культуры?
23. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям? Обоснуйте свой ответ Приведите пример.
24. Какие особенности развития конфликта в деловой коммуникации? Дайте обоснование. Приведите пример.
25. Почему ролевое поведение необходимо в деловой коммуникации? Обоснуйте свой ответ. Приведите пример ролевого поведения человека в деловой коммуникации.

Задания 3 типа

Задания на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины:

1. Какие формы делового общения Вам известны? Какие из них наиболее характерны для российской деловой практики? Дайте им краткое описание и характеристику, приведите критерии применения.
2. Приведите примеры внешности, поз, жестов, направленности взгляда, мимики лица деловых партнёров и т.д., которые, на Ваш взгляд, не могут способствовать эффективной деловой коммуникации. Аргументируйте Ваше мнение.
3. Какие формы делового общения Вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему? Поясните, аргументируйте.
4. Какие формы делового общения, на Ваш взгляд, наиболее эффективны в работе современного руководителя? Почему? Поясните, аргументируйте.
5. Какие правила этикета Вы используете при проведении делового совещания, деловой беседы, деловой дискуссии?
6. Перечислите критерии эффективности проводимого Вами делового совещания с учетом правил делового этикета.
7. Охарактеризуйте критерии эффективности делового совещания с учетом правил делового этикета.
8. Дайте обоснование соотношению морали и рынка.
9. Охарактеризуйте культурно-историческую эволюцию деловой этики.
10. Обоснуйте повышение роли этики в сфере российского бизнеса.
11. Приведите примеры невербальных сигналов, которые, на Ваш взгляд будут свидетельствовать о готовности вашего собеседника к общению Дайте обоснование.
12. К какой тактике общения относится позиция партнера соответствующая приятию личности собеседника, проявлению уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков? Дайте обоснование
13. Приведите примеры вида коммуникации оказывающей внушающее воздействие на делового партнера для изменения его мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения?
14. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Обсудите проблемные ситуации.
15. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?
16. Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

Ваши действия?

17. В работе специалиста вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

18. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

19. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

20. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

21. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

22. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

23. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести –ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

24. Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?



Документ подписан электронной цифровой подписью
VSHR EDS GEN 1, уникальный ключ документа:

B60D-1F74-5ABD-6HUD

Организация: ЧУПО «ВШП», ИНН: 6950196440
Дата подписания: 18.10.2023 11:50 MSK
Подписал: Денисова Е. А.

...одилось видеть человека с
...вы при этом испытывали и
...да? Что сказали ваши друзья