

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет  
им. Г. И. Носова»  
Многопрофильный колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СГ.06 Основы деловой коммуникации**  
**социально-гуманитарный цикл**  
**программы подготовки специалистов среднего звена**  
**специальности 38.02.08 Торговое дело**

Квалификация: специалист торгового дела

Форма обучения  
очная на базе среднего общего образования

**Магнитогорск, 2025**

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой коммуникации» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.08 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от «19» июля 2023 г. № 548

**Организация-разработчик:** Многопрофильный колледж ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»

*Разработчик:*

преподаватель отделения №1 «Общеобразовательной подготовки»  
Многопрофильного колледжа ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

Юлия Вячеславовна Пастухова

**ОДОБРЕНО**

Предметной комиссией «Общих гуманитарных  
и социально-экономических дисциплин»

Председатель А.А. Абдрахимов  
Протокол № 5 от «22» января 2025г.

Методической комиссией МпК

Протокол № 3 от «19» февраля 2025г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.2 Перечень планируемых результатов освоения дисциплины	4
1.3 Обоснование часов учебной дисциплины в рамках вариативной части	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
2.1 Трудоемкость освоения дисциплины	7
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	8
2.3 Перечень практических занятий	14
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
3.1 Материально-техническое обеспечение	17
3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы	17
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4.1 Текущий контроль	18
4.2 Промежуточная аттестация	20
Приложение 1 Образовательные технологии	25

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой коммуникации» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.08 Торговое дело. Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

Цель дисциплины: формирование системных знаний о профессиональной этике и психологии делового общения и умений использования этих знаний в будущей профессиональной деятельности квалифицированного специалиста.

Дисциплина «Основы деловой коммуникации» включена в вариативную часть социально-гуманитарного цикла образовательной программы по специальности 38.02.08 Торговое дело, по направленности «Коммерция и осуществление интернет-маркетинга».

## 1.2 Перечень планируемых результатов освоения дисциплины

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению видов деятельности программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими профессиональными и общими компетенциями:

ПК 1.2 Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта;

ПК 3.4 Проводить рекламные кампании в социальных медиа для привлечения пользователей в интернет – сообщество;

ПК 3.5 Составлять технические задания в соответствии с требованиями заказчика;

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

<i>Индекс ИДК</i>	<i>Результаты освоения</i>	
ПК 1.2.2 Установление контактов с деловыми партнерами и оформление договоров с поставщиками и потребителями товаров и услуг	<i>Уд 1</i> – ориентироваться в ситуации общения; <i>Уд 2</i> - проводить деловые беседы и переговоры с высоким уровнем этической культуры; <i>Уд 3</i> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; <i>Уд 4</i> - использовать знание психологии для эффективного взаимодействия в деловом общении; <i>Уд 5</i> - применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности межличностного и группового взаимодействия. <i>Уд 8</i> - анализировать	<i>Зд 1</i> - психологических основ общения и делового общения в частности; <i>Зд 2</i> - сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений; <i>Зд 3</i> - особенности восприятия текстовой информации, речевого поведения личности собеседника, условий общения. <i>Зд 4</i> -сущность и содержание современной теории коммуникации, формы деловых коммуникаций; <i>Зд 6</i> – основы коммуникативного общения, его формы и средства; основные принципы этики делового общения

	коммуникационные процессы в организации и вырабатывать предложения по повышению их эффективности;	
ПК 3.4.1 Разработка рекламных модулей для привлечения пользователей в интернет-сообщество	Уд 6 - продуцировать языковые тексты, отвечающие современным требованиям делового общения; Уд 7 - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Зд 1 - психологических основ общения и делового общения в частности; Зд 5 - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.
ПК 3.5.1 Создание текстов для социальных сетей, для сайтов, лендингов, презентаций	Уд 4 использовать знание психологии для эффективного взаимодействия в деловом общении Уд 5- применять рекомендации современной психологической науки по повышению эффективности межличностного и группового взаимодействия. Уд 6- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	Зд 1 психологических основ общения и делового общения в частности; Зд 3 основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования
ОК 01.1 Определяет профессиональную задачу с учетом профессионального и социального контекста, составляет план действий для её решения, реализует его, в том числе с учётом изменяющихся условий, и оценивает результаты решения профессиональной задачи	Уо 01.01 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;	Зо 01.01 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
	Уо 01.02 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Зо 01.02 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
	Уо 01.03 определять этапы решения задачи;	
	Уо 01.04 составлять план действий;	
	Уо 01.05 определять необходимые ресурсы;	
	Уо 01.06 реализовывать составленный план;	
	Уо 01.07 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	
ОК 01.2 Осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы.	Уо 01.08 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Зо 01.03 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
ОК 02.3 Использует информационные технологии и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач	Уо 02.09 проявлять культуру информационной безопасности при использовании информационно-коммуникационных технологий;	Зо 02.05 нормы информационной безопасности при использовании информационно-коммуникационных технологий;

ОК 04.1 Планирует деятельность членов команды и распределяет роли.	Уо 04.01 организовывать работу коллектива и команды;	Зо 04.01 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
ОК 04.2 Взаимодействует с коллегами, руководством, в ходе профессиональной деятельности	Уо 04.02 эффективно работать в команде;	Зо 04.02 инструменты взаимодействия членов коллектива и команды;
	Уо 04.03 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	
ОК 05.1 Осуществляет устное общение в профессиональной деятельности в соответствии с нормами русского языка	Уо 05.01 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Зо 05.01 особенности социального и культурного контекста;
		Зо 05.02 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 06.1 Проявляет активную гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений	Уо 06.01 отстаивать активную гражданско-патриотическую позицию;	Зо 06.01 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
	Уо 06.02 проявлять базовые общечеловеческие, культурные и национальные ценности российского государства в современном сообществе;	Зо 06.02 основы нравственности и морали демократического общества;

### 1.3 Обоснование часов учебной дисциплины в рамках вариативной части

Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	Номер и наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
	Зд 1, Зд 2, Зд 3, Зд 5 Уд 2, Уд 3, Уд 7	Раздел 1. Введение в дисциплину «Основы деловой коммуникации»	10	развитие коммуникативных навыков, обеспечивающих эффективное взаимодействие сотрудников внутри организации и с внешними партнерами.
	Зд 1, Зд 2, Зд 3, Зд 4, Зд 5 Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8	Раздел 2. Средства делового общения	24	
	Зд 1, Зд 6, Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8	Раздел 3. Общение в конфликте	16	
	Зд 1, Зд 3, Зд 6 Уд 2, Уд 3, Уд 5, Уд 8	Раздел 4. Этическое содержание общения и профессиональная этика	14	

Всего академических часов учебной дисциплины в рамках вариативной части 64 часа.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	в т.ч. в форме практической подготовки
теоретические занятия (лекции, уроки)	32	
практические занятия	32	32
лабораторные занятия	не предусмотрено	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено	
самостоятельная работа	не предусмотрено	
промежуточная аттестация	не предусмотрено	
Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет		

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем учебной дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад.ч.	Код ИДК ПК, ОК	Коды осваиваемых элементов компетенций
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину «Основы деловой коммуникации»</b>		<b>10/4</b>		
<b>Тема 1.1 Введение в дисциплину «Основы деловой коммуникации»</b>	Содержание учебного материала	2/0		
	Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии, менеджменте. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Зд 1, Зд 2, Зд 5.3о 04.01, 3о 05.01, 3о 06.02
<b>Тема 1.2 Деловые коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации</b>	Содержание учебного материала	4/2		
	Характеристика понятия «деловая коммуникация». Виды и функции деловой коммуникации. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации. Факторы эффективной и неэффективной коммуникации. Проблема коммуникативной компетентности делового человека. Контрольная работа №1.	2/0	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 2, Зд 3,зд 5, 3о 01.01, 3о 04.01, 3о 05.01, 3о 06.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №1. Общение и профессиональная деятельность	2/2	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 2, Уд 3, Уо 04.03, Уо 05.01, Уо 06.02

<b>Тема 1.3 Социально-психологические аспекты коммуникации</b>	Содержание учебного материала	4/2	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1	Зд 1, Зд 3, Уд 7, Зо 01.03, Зо 02.05,
	Механизмы восприятия и понимания делового партнера (эмпатия, рефлексия, идентификация; стереотипизация, индивидуализация). Основные каналы восприятия (визуальный, аудиальный, кинетический). Коммуникативные типы деловых партнеров. Психогометрические характеристики личности, теория «акцентуированной личности». Особенности темперамента делового партнера. Социально-психологические особенности конкретного социума и характер ситуации.	2/0	ПК 3.5.1 ОК 02.3	
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №2 Индивидуальные особенности восприятия и общения	2/2	ПК 1.2.2 ОК 02.3 ОК 04.2	Уд 1, Уд 2, Уд 3 Уд 4, Уд 5, Уо 02.09, Уо 04.02, Уо 04.03
<b>Раздел 2. Средства делового общения</b>		<b>24/12</b>		
<b>Тема 2.1 Средства делового общения: вербальные</b>	Содержание учебного материала	4/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2	Зд 1, Зд 2, Зд 4, Зо 04.01, Зо 04.02
	Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Слушание. Виды слушания в деловой коммуникации. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования. Ответы на вопросы. Аргументация в деловой коммуникации. Способы аргументации.		ОК 05.1 ОК 06.1	Зо 05.01, Зо 06.02
<b>Тема 2.2 Средства</b>	<b>Содержание</b>	4/2		

<b>делового общения: невербальные</b>	Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Зд 1,Зд 2, Зд 4,Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.01, Зо 06.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №3. Эмоционально-волевая сфера личности	2/2	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8, Уо 04.01, Уо 05.01, Уо
<b>Тема 2.3 Деловая беседа как форма деловой коммуникации</b>	<b>Содержание</b>	4/2		
	Структура деловой беседы. Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1,Зд 2,Зд 3, Зд 4,Зо 01.01, Зо 04.02, Зо 05.01.
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №4.Вербальные и невербальные средства общения.	2/2	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8, Уо 04.01, Уо 05.01
<b>Тема 2.4 Формы письменных деловых коммуникаций</b>	<b>Содержание</b>	6/4		
	Язык служебных документов. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Правила оформления деловых посланий. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.	2/0	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ПК 3.5.1 ОК 04.2	Зд 1,Зд 2,Зд 3,Зд 5, Зо 04.02,
	В том числе практических занятий	4/4		
	Практическое занятие №5. Деловая письменная коммуникация»	4/4	ПК 1.2.2	Уд 1, Уд 2, Уд 3,

			ПК 3.4.1 ПК 3.5.1 ОК 04.2	Уд 4, Уд 5, Уд 6, Уо 04.03
<b>Тема 2.5 Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления</b>	Содержание	6/4		
	Коммуникативные барьеры в деловом общении. Эмоциональные барьеры. Способы преодоления.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 3, Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.02
	В том числе практических занятий	4/4		
	Практическое занятие №6 Техника и приемы организации коммуникации: коммуникативные барьеры и способы их преодоления	4/4	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 01.03, Уо 01.04, Уо 01.05, Уо 01.06, Уо 01.07, Уо 05.01, Уо 06.02.
<b>Раздел 3. Общение в конфликте</b>		<b>16/10</b>		
<b>Тема 3.1 Конфликт и его диагностика</b>	Содержание учебного материала	4/2		
	Определение конфликта; эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций; диагностика конфликта; динамика конфликта. Этапы конфликта.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Зд 1, Зд 6, Зо 01.02, Зо 04.02, Зо 05.02, Зо 06.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №7. «Комплимент и критика в деловом общении»	2/2	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8, Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 01.03, Уо 01.04, Уо 01.07, Уо 04.01, Уо 05.01, Уо 06.02
<b>Тема 3.2 Конфликт и его виды</b>	Содержание учебного материала	6/4		
	Информационные, структурные, ценностные и поведенческие	2/0	ПК 1.2.2	Зд 1, Зд 6, Зо

	конфликты; конструктивные и деструктивные конфликты. Виды конфликтов по уровню. Объективные и субъективные причины конфликта.		ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	01.02, Зо 04.02, Зо 05.02, Зо 06.02
	В том числе практических занятий	4/4		
	Практическое занятие №8. «Моделирование ситуации конфликта»	4/4	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 1, Уд 2, Уд 3, Уд 4, Уд 5, Уд 8, Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 01.03, Уо 01.04, Уо 01.07, Уо 04.01, Уо 05.01, Уо 06.02
<b>Тема 3.3 Поведение в конфликте</b>	Содержание учебного материала	6/4		
	Стратегии поведения в конфликте: компромисс, сотрудничество, соперничество, уклонение, приспособление. Самооценка, ориентировки в процессе общения, способности к анализу конфликтной ситуации. Выбор стратегии поведения в конкретной ситуации; пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Зд 1,3д 6, Зо 01.02, Зо 04.02, Зо 05.02, Зо 06.02
	В том числе практических занятий	4/4		
	Практическое занятие №9. «Особенности общения в конфликте»	4/4	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Уд 2, Уд 3, Уд 5, Уд 8, Уо 01.01, Уо 01.02, Уо 01.03, Уо 01.04, Уо 01.07, Уо 05.01, Уо 06.02.
<b>Раздел 4. Этическое содержание общения и профессиональная этика</b>		<b>14/6</b>		
<b>Тема 4.1 Мораль: сущность и функции</b>	Содержание учебного материала	4/2		
	Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность». Сущность, функции, структура и сфера морали	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 3 ,Зд 6, Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.01, Зо 05.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие № 10. «Основные этические категории»	2/2	ПК 1.2.2	Уд 2, Уд 3, Уд 5,

			ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Уд 8, Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 05.01
<b>Тема 4.2 Основные этические нормы и принципы</b>	Содержание учебного материала	2/0		
	Этические категории как наиболее общие понятия науки о морали; структура нравственной нормы; особенности моральных принципов; «золотое правило» морали	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 3, Зд 6, Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.01, Зо 05.02
<b>Тема 4.3 Профессиональная этика: нормы и принципы</b>	Содержание учебного материала	4/2		
	Понятие профессиональной делового этикета; его особенности. Виды профессиональной этики и делового этикета; культура поведения и манеры. Фундаментальные принципы деловой этики. Нормы деловой этики	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 3, Зд 6, Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.01, Зо 05.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №11. «Профессиональная этика»	2/2	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Уд 2, Уд 3, Уд 5, Уд 8, Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 05.01
<b>Тема 4.4 Деловой этикет</b>	Содержание учебного материала	4/2		
	Деловой этикет: понятие, функции. Протокол первых секунд. Правила поведения в деловой сфере.	2/0	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Зд 1, Зд 3, Зд 6, Зо 04.01, Зо 04.02, Зо 05.01, Зо 05.02
	В том числе практических занятий	2/2		
	Практическое занятие №12. «Деловой этикет в повседневном деловом общении»	2/2	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Уд 2, Уд 3, Уд 5, Уд 8, Уо 04.01, Уо 04.02, Уо 05.01.
<b>Всего:</b>		<b>64/32</b>		

### 2.3 Перечень практических занятий

Темы лабораторных и практических занятий	Содержание	Специализированное оборудование, технические средства, программное обеспечение
<b>Раздел 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»</b>		
Практические занятия		
Практическое занятие №1. Общение и профессиональная деятельность	1. Формирование умений оценивать собственную коммуникативную компетентность, определять проблемные области и находить пути профессионального развития в его коммуникативной составляющей. 2. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. 3. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не требуется
Практическое занятие № 2. Индивидуальные особенности восприятия и общения	1.Формирование умений аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение. 2.Формирование умений взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей. 3.Конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их психологических особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задачи социальной интеграции.	Не требуется
<b>Раздел 2. СРЕДСТВА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>		
Практическое занятие № 3. Эмоционально-волевая сфера личности	1.Формирование умений работать в коллективе. 2.Использовать техники и приемы эффективного, толерантного взаимодействия с учетом психологических различий собеседников. 3.Использовать способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;	Не требуется
Практическое занятие № 4.Вербальные и невербальные средства общения.	1.Формирование умений анализа вербальной и невербальной коммуникации, методикой определения причин ее неэффективности. 2.Совершенствование коммуникативно-речевых умений. 3.Формирование умений эффективного использования вербальных и невербальных средств общения, точной передачи информации и установлению контакта.	Не требуется
Практическое занятие № 5. Деловая письменная коммуникация	1.Формирование умений анализировать и составлять разные виды деловой переписки на основе позитивного общения путем	Не требуется

	<p>взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;</p> <p>2. Строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации</p>	
<p>Практическое занятие № 6 Техника и приемы организации коммуникации: коммуникативные барьеры и способы их преодоления</p>	<p>1. Формирование способности применять умения коммуникативной компетенции, избегать коммуникативных барьеров в профессиональной коммуникации.</p> <p>2. Формирование умений ведения деловых переговоров, бесед, совещаний, официальных приемов, брифингов, используя эффективные стили взаимодействия</p> <p>3. Своевременно выявлять и устранять возможные барьеры в коммуникации, используя различные коммуникативные техники и приемы</p> <p>4. Предотвращать конфликты и конструктивно их разрешать.</p>	<p>Не требуется</p>
<p><b>Раздел 3. ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ.</b></p>		
<p>Практическое занятие № 7. Комплимент и критика в деловом общении»</p>	<p>1. Формирование умений использовать полученные теоретические знания в практике делового и межличностного общения.</p> <p>2. Ориентироваться в ситуациях деловых коммуникаций и строить свое коммуникативное поведение в соответствии с принятыми в обществе правилами.</p>	<p>Не требуется</p>
<p>Практическое занятие № 8. Моделирование ситуации конфликта»</p>	<p>1. Формирование умений анализировать условия и причины возникновения социальных конфликтов.</p> <p>2. Осуществлять сравнительный анализ социальных конфликтов и производить их классификацию.</p> <p>3. Формировать умения определять способы и пути разрешения социальных конфликтов.</p> <p>4. Применять технологии регулирования конфликтов в профессиональной среде.</p> <p>5. Формирование умений самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, психологически грамотно управлять конфликтами.</p>	<p>Не требуется</p>
<p>Практическое занятие № 9. Особенности общения в конфликте</p>	<p>1. Формирование конструктивного отношения к конфликту.</p> <p>2. Овладение навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях.</p> <p>3. Формирование умений умения предвидеть последствия конфликта.</p> <p>4. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>5. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе</p>	<p>Не требуется</p>

	межличностного общения.	
<b>Раздел 4. ЭТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА</b>		
Практическое занятие № 10 Основные этические категории	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Формирование системы знаний об исторических аспектах эволюции этики как философской науки, профессиональной этики и этикета.</li> <li>2.Формирование понимания различий в этике для представителей различных культур.</li> <li>3.Формирование умения анализировать и оценивать события и процессы с учетом социально-нравственной ответственности.</li> <li>4.Овладение навыками оценки влияний этических факторов на принятие решений.</li> </ol>	Не требуется
Практическое занятие № 11 Профессиональная этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Формирование умений выявлять нравственное содержание различных видов своей профессиональной деятельности.</li> <li>2. Формирования умений добросовестно выполнять нормы и требования служебного этикета.</li> <li>3.Формирование умений противостоять условиям и факторам профессионально - нравственной деформации.</li> </ol>	Не требуется
Практическое занятие № 12 Деловой этикет в повседневном деловом общении	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Формирование умений применять на практике основные принципы современного этикета.</li> <li>2. Освоить методику правильного ведения деловой беседы, переговоров, служебного, делового, телефонного совещания.</li> </ol>	Не требуется

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет *социально-гуманитарных дисциплин*, оснащенный в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

*Помещение для воспитательной работы*, оснащенное в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

*Компьютерный класс*, оснащенный в соответствии с приложением 3 образовательной программы.

#### **3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы**

##### **Основные источники:**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913641> . – Режим доступа: по подписке.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.

3. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>. – Режим доступа: по подписке.

4. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 383 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1915727> . – Режим доступа: по подписке.

##### **Дополнительные источники:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1970290>. – Режим доступа: по подписке.

2. Балашов, Л. Е. Занимательная этика : учебное пособие / Л. Е. Балашов. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 464 с. - ISBN 978-5-394-05241-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1923201>. – Режим доступа: по подписке.

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Жажда – Бизнес-журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zhazhda.biz/biz-base/vedenie/etiket>, свободный. – Загл. с экрана. Яз. рус.

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Текущий контроль

№	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты (индикаторы достижения компетенции)	Наименование оценочного средства	Критерии оценки
1	<b>Раздел 1. Введение в дисциплину «Основы деловой коммуникации»</b>	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ОК 02.3 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест.	См. критерии оценки теста.
2	Тема 1.1 Введение в дисциплину «Основы деловой коммуникации»	ПК 1.2.2 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Контрольная работа.	См. критерии оценки теста и контрольной работы
3	Тема 1.2 Деловые коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест, практическая работа.	См. критерии оценки теста, практической работы.
4	Тема 1.3 Социально-психологические аспекты коммуникации	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ПК 3.5.1 ОК 02.3 ОК 04.2	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической работы
5	<b>Раздел 2. Средства делового общения</b>	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Контрольная работа	См. критерии оценки контрольной работы
6	Тема 2.1 Средства делового общения: вербальные	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест.	См. критерии оценки теста.
7	Тема 2.2 Средства делового общения: невербальные	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	Практическая работа	См. критерии оценки практической работы
8	Тема 2.3 Деловая беседа как форма деловой коммуникации.	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической работы
9	Тема 2.4 Формы письменных деловых коммуникаций	ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ПК 3.5.1 ОК 04.2	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической

				работы
10	Тема 2.5 Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Практическая работа	См. критерии оценки практической работы
	<b>Раздел 3. Общение в конфликте.</b>	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест.	См. критерии оценки теста.
11	Тема 3.1 Конфликт и его диагностика	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Практическая работа	См. критерии оценки практической работы
12	Тема 3.2 Конфликт и его виды	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической работы
13	Тема 3.3 Поведение в конфликте	ПК 1.2.2 ОК 01.1 ОК 04.1 ОК 05.1 ОК 06.1	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической работы
	<b>Раздел 4. Этическое содержание общения и профессиональная этика.</b>	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Тест.	См. критерии оценки теста.
14	Тема 4.1 Мораль: сущность и функции	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Контрольная работа	См. критерии оценки контрольной работы
15	Тема 4.3 Профессиональная этика: нормы и принципы	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Практическая работа	См. критерии оценки практической работы
16	Тема 4.4 Деловой этикет	ПК 1.2.2 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1	Тест, практическая работа	См. критерии оценки теста и практической работы

### Критерии оценки контрольной работы

• «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

• «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

• «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

- «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

## 2. Критерии оценки практического задания

- Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы.

- Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке «5», но допущены 2-3 недочета.

- Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

- Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов;

## 4.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине «Основы деловой коммуникации» - дифференцированный зачет

Результаты обучения	Оценочные средства для промежуточной аттестации
ПК 1.2.2 ПК 3.4.1 ПК 3.5.1 ОК 01.1 ОК 01.2 ОК 02.3 ОК 04.1 ОК 04.2 ОК 05.1 ОК 06.1	<p><i>Вид оценочного средства: практические задания</i></p> <p><i>Текст типового оценочного средства:</i></p> <p><b>ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие общения, его функции, формы и виды</li> <li>2. Деловое общение и его формы.</li> <li>3. Нормы и принципы делового общения.</li> <li>4. Общение и коммуникации.</li> <li>5. Коммуникации: понятие и компоненты.</li> <li>6. Функции и виды коммуникации.</li> <li>7. Особенности деловой коммуникации.</li> <li>8. Виды деловых коммуникаций.</li> <li>9. Вербальная коммуникация. Устная речь. Письменная речь.</li> <li>10. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.</li> <li>11. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.</li> <li>12. Деловые переговоры и дискуссии.</li> <li>13. Деловые совещания и собрания.</li> <li>14. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.</li> <li>15. Публичные выступления.</li> <li>16. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.</li> <li>17. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.</li> <li>18. Защитные механизмы в деловой коммуникации.</li> <li>19. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.</li> <li>20. Психологические типы деловых партнеров.</li> <li>21. Этические принципы деловых коммуникаций.</li> <li>22. Психологические приемы влияния на партнера.</li> <li>23. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.</li> <li>24. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.</li> <li>25. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.</li> <li>26. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.</li> <li>27. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.</li> <li>28. Модель конфликтного процесса и его последствия.</li> <li>29. Особенности деловой переписки</li> <li>30. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем.</li> <li>31. Общие правила оформления документов.</li> </ol>

**Проанализируйте данные проблемные ситуации и составьте рекомендации по их разрешению.**

**Ситуация 1.** На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

**Ситуация 2.** Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

**Ситуация 3.** На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

**Ситуация 4.** А – Начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет. Одна из недавно работающих подчиненных, А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной С ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более. Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится сэкономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

**Ситуация 5.** Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

**Ситуация 6.** За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента, как проведете переговоры с председательствующими на заседании?

**Ситуация 7.** Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении оборудования, он упоминает, что компания «Оборпроф» выделила ему 100000 руб. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией «Оборпроф» несмотря на то, что цена, предложенная компанией «Технорай», ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов «Оборпроф». Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

**Ситуация 8.** У руководителя одного из ваших филиалов на важной перспективной территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его филиала упали. В прошлом это был один из самых активных руководителей филиалов. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество показателей проседает. Есть юридическая возможность уволить этого руководителя и заменить его другого, который восстановит показатели. Как вы поступите в этой ситуации?

**Ситуация 9.** Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания пневмонией у сотрудников, длительное время работающих в компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устаревшей вентиляционной системой в различных зданиях компании и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

**Ситуация 10.** Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу.

Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

**Ситуация 11.** Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах, разработанных рекламным агентством для рекламы вашей фирмы. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?

**Ситуация 12.** Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы её а) руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

**Ситуация 13.** 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. В его работе 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 настроенным. Как вести себя?

**Ситуация 14.** Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы 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 сегодня произошла 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?

**Ситуация 15.** У вас 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?

**Ситуация 16.** Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, 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 по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Ситуация 17.** Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного отчёта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

**Ситуация 18.** Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе 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 интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

**Ситуация 19.** Уровень развития коллектива значительно выше, чем уровень профессиональных качеств вновь назначенного руководителя. Вновь назначенный руководитель выдвигает свою «программу», а коллектив, опираясь на традиции, установки, сложившиеся в коллективе, ее не принимает, предлагает свою программу развития, которая не совпадает с позицией руководителя.

**Ситуация 20.** В коллективе есть свой достаточно компетентный в профессиональном отношении авторитетный лидер. Назначение нового руководителя для многих было неожиданностью. В силу чего коллектив любыми способами старается отторгнуть, не принять нового руководителя, тем более, что стиль его работы многих не устраивает. Прежний руководитель придерживался преимущественно мягкого и даже попустительского стиля управления, а новый, грамотный, компетентный, стал жестко требовать дисциплины, неукоснительно точного выполнения всех заданий, поручений.

**Ситуация 21.** Замените фразы – конфликтогены фразами, способствующими разрешению конфликтов.

Вместо «Это не так» -

Вместо «Так не пойдет» -

Вместо «Ваша точка зрения ошибочна» -

	<p>Вместо «Вы меня обманываете» -  Вместо «Вы – грубый человек» -</p> <p><b>Ситуация 21.</b> Двое сотрудников организации «Золотой аршин» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных махинациях с земельными участками, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.</p> <p><i>Критерии оценки</i></p> <p><b>Оценка «отлично» ставится:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопроса, отражены основные концепции и теории по данному вопросу, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими примерами;</li> <li>– в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;</li> <li>– знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.</li> <li>– ответ изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов (могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа).</li> </ul> <p><b>Оценка «хорошо» ставится:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, однако студент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами.</li> <li>– Ответ четко структурирован, логичен, изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов.</li> <li>– Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.</li> </ul> <p><b>Оценка «удовлетворительно» ставится:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент не может проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами.</li> <li>– Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, которые студент способен исправить после наводящих вопросов (допускается не более двух ошибок, не исправленных студентом).</li> <li>– Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, сделать выводы.</li> <li>– Речевое оформление требует поправок, коррекции, не используются понятия и термины соответствующей научной области.</li> </ul> <p><b>Оценка «неудовлетворительно» ставится:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.</li> <li>– Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.</li> <li>– Речь неграмотная, необходимая терминология не используется, студент не дает определения базовым понятиям.</li> <li>– Отсутствие ответов на вопросы, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ошибочных ответов студента.</li> </ul>
--	--

### **Критерии оценки дифференцированного зачета**

- «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

- «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

- «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении теоретических и практических занятий используются следующие педагогические технологии:

№ п/п	Название образовательной технологии (с указанием автора) / активные и интерактивные методы обучения	Цель использования образовательной технологии	Планируемый результат использования образовательной технологии	Описание порядка использования (алгоритм применения) технологии в практической профессиональной деятельности
1.	Технология групповой деятельности (В.К.Дьяченко)	Развития самостоятельности, умения взаимодействовать с группой и совместно выполнять поставленные задачи в группах	Формирование коммуникативных навыков	Организация пространства в аудитории: столы и стулья расставляются необходимым образом. Группа делится на подгруппы по 2-10 обучающихся, для выполнения поставленных задач.
2.	Технология игровой деятельности (С.И. Гессен)	Развитие коммуникативных навыков поведения в различных ситуациях, поиск выхода из проблемных ситуаций	Формирование коммуникативных навыков	Игровые упражнения направленные на развитие коммуникативных навыков, преодоление скованности поведения, развитие уверенности в себе.
3.	Информационно-коммуникационные (Б. Скиннер)	Отображения и использования информации, повышения активности	Освоение обучающимися современных информационных технологий, индивидуализация обучения, интенсификация самостоятельной работы	Создание различных элементов на образовательном портале – лекции с вопросами для самоконтроля, практические и контрольные работы.
4.	Кейс-технология (Х. Лэнгделл)	Формирование умения, развитие аналитического мышления	Формирование умений анализа практических ситуаций	Выполнение кейс заданий на занятиях и самостоятельно.
5.	Здоровьесберегающая (Л. Коттман)	Сбережение и укрепление здоровья, формирование ценности и культуры здоровья	Двигательная активность	Паузы во время занятий для двигательной активности, смена деятельности.