

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики**

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «Альфа-Тур»

14.06.2022 г.

Захарова И.И.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «ЧТТЛиК»
Минобразования Чувашии

Шуканов Р.А.
приказ от 14.06.2022 г. № 318



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Психология делового общения
(индекс и наименование дисциплин)

для специальности
43.02.10 Туризм
(код и наименование специальности)

Чебоксары 2022 г.

Разработано в соответствии с требованиями
ФГОС СПО по специальности
43.02.10 Туризм
код наименование специальности

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании ЦК

Протокол от 14.06.2022 г. № 11

Председатель ЦК _____ /Семенова А.А./

Разработчики:

Иванова Е.В., преподаватель

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Семенова А.А., методист

Внешняя экспертиза

Ерохина И.В., заместитель директора по
учебно-методической работе Чебоксарского
кооперативного техникума
Чувашпотребсоюза

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.10 Туризм.

Дисциплина имеет значение при формировании и развитии общих (ОК), профессиональных компетенций (ПК) и личностных результатов (ЛР).

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Умения | Знания |
|---|---|
| – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – устанавливать деловые контакты с учетом | – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; – нормы и правила профессионального поведения и этикета; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; |

| | |
|---|--|
| <p>особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; – использовать эффективные приемы управления конфликтами</p> | <p>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – закономерности формирования и развития команды.</p> |
|---|--|

1.3. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины
максимальная учебная нагрузка обучающегося 88 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов
консультаций и самостоятельной работы обучающегося 28 часов.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | 88 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе консультации | 28 6 |
| Объем учебной дисциплины, в том числе: | 60 |
| теоретическое обучение | 36 |
| лабораторные занятия | |
| практические занятия | 24 |
| курсовая работа | |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология делового общения

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|-------------|------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Раздел 1. Понятие и сущность общения | | | | |
| Тема 1.1. Сущность общения | Содержание учебного материала | 4 | 2 | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| 1 | Сущность, цели, структура и уровни общения Определение психологии общения. Цели уровни общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Междисциплинарный подход к общению. | 2 | | |
| 2 | Функции общения Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову. | 2 | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы). | 2 | | |
| Тема 1.2. Стороны и модели общения | Содержание учебного материала | | | |
| 3 | Стороны и модели общения Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявление в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения: репрезентативная система, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт. | 2 | 2 | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: подготовка реферата «Взаимосвязь жизненного сценария и общения.» | 1 | 3 | |
| Раздел 2. Невербальные средства общения | | | | |
| Тема 2.1. | Содержание учебного материала | 10 | 2 | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------------------------------------|
| Невербальные средства общения | 4 | Вербальные и невербальные средства общения Механизмы взаимопонимания в общении. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза. | 2 | | ОК 1-9 ПК 1.1-1.3 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 5 | Язык телодвижений, мимики и поз. Особенности мимики. Особенности движений. Особенности жестов. Значение поз. Психологическая интерпретация жестов, мимики, поз. | 2 | | |
| | 6 | Практическое занятие. Язык телодвижений, мимики и поз. Самостоятельная психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, поз, жестов и т.д. Отработка ситуаций по выявлению и анализу запросов потребителя и возможности их реализации на основе анализа невербальных средств общения клиента. | 2 | 3 | |
| | 7 | Средства общения Визуальные средства общения. Акустические средства общения. Тактильно-кинестетические средства общения. Ольфакторные средства общения. Виды акустических средств. | 2 | 2 | |
| | 8 | Практическое занятие. Средства общения Отработка навыков распознавания средств общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками при информировании потребителя о туристских продуктах, о правилах поведения на маршруте. | 2 | 3 | |
| | Консультации и самостоятельная работа обучающихся: анализ психологической статьи на тему: «Невербальное общение». Подготовка реферата: «Влияние невербальных средств общения на результат сделки» | | 5 | 3 | |
| Раздел 3. Речь и язык в общении | | | | | |
| Тема 3.1. Основные понятия, теории и функции речи | Содержание учебного материала | | 4 | | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 9 | Основные понятия, теории и функции речи Речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистская, релятивистская, конструктивистская. | 2 | 2 | |
| | 10 | Практическое занятие. Основные понятия, теории и функции речи Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи. | 2 | 3 | |
| Тема 3.2. Взаимосвязь общения и деятельности | Содержание учебного материала | | 2 | | |
| | 11 | Взаимосвязь общения и деятельности Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами. | 2 | 2 | |
| | Консультации и самостоятельная работа обучающихся: анализ статьи на тему: «Общение и деятельность» (Рубинштейн и Леонтьев). | | 3 | 3 | |
| Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения | | | | | |
| Тема 4.1. Содержание учебного материала | | | | | |
| | | | 4 | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|---|
| Стратегия и тактика общения | 12 | Стратегия и тактика общения Стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская. Стратегии и тактики общения при проведении маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта, планировании деятельности подразделения. | 2 | 2 | ОК 1-9 ПК 1.3, 2.5, 3.1, 3.4, 4.1 ЛР 4, 5, 7, 8 | |
| | 13 | Практическое занятие. Стратегия и тактика общения Ролевая отработка разных стратегий и тактик общения при взаимодействии с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, для эффективного контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной. | 2 | 3 | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщения на тему «Какие тактики общения вы используете в повседневной жизни?» | | 2 | 3 | | |
| Тема 4.2. Виды общения | Содержание учебного материала | | 4 | 2 | ОК 1-9 ПК 1.3, 2.5, 3.1, 3.4, 4.1 ЛР 4, 5, 7, 8 | |
| | 14 | Виды общения Виды общения. Межличностное, межперсонное, ролевое общение. Конфликтное, личностное, деловое общение. Прямое и опосредованное общение. Законное и незаконное общение. Кратковременное и длительное общение. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Закономерности формирования и развития команды. | 2 | | | |
| | 15 | Практическое занятие. Роли и ролевые ожидания в общении Деловая тренинг-игра. «Эффективное общение», в которой раскрываются несколько видов общения. | 2 | | | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: подготовка презентации на тему «Роли и ролевые ожидания в профессиональной деятельности» | | 2 | | | 3 |
| Раздел 5. Общение как коммуникация | | | | | | |
| Тема 5.1. Общение как коммуникация | Содержание учебного материала | | 4 | 2 | ОК 1-9 ПК 2.1, 2.3, 2.4, 4.2 ЛР 4, 5, 7, 8 | |
| | 16 | Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций Понятие коммуникации. Элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий: коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. | 2 | | | |
| | 17 | Практическое занятие. Структура коммуникаций Построение модели коммуникационного процесса для контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, для координации и контроля действий туристов на маршруте, для обеспечения безопасности туристов на маршруте. | 2 | | | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: подготовка презентации на тему «Коммуникативная компетентность менеджера по туризму» | | 2 | | | 3 |
| Тема 5.2. Коммуникационные роли и манипуляции | Содержание учебного материала | | 4 | 2 | ОК 1-9 ПК 2.1, 2.3, 2.4, 4.2 ЛР 4, 5, 7, 8 | |
| | 18 | Коммуникационные роли и манипуляции Виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение. Механизмы взаимопонимания в общении. | 2 | | | |

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|--|
| | 19 | Практическое занятие. Коммуникационные роли и манипуляции Анализ и проигрывание различных видов манипуляций. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Тренинг-игра «Барьеры общения». | 2 | 3 | |
| | | Самостоятельная работа обучающихся: анализ статьи на тему: «Защита от манипуляции». | 2 | | |
| Раздел 6. Техники и приёмы общения | | | | | |
| Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания | Содержание учебного материала | | 4 | | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 20 | Основные понятия и виды слушания Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. Процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания. | 2 | 2 | |
| | 21 | Практическое занятие. Основные понятия и виды слушания Построение схемы, процесса получения информации в ходе слушания. | 2 | 3 | |
| Тема 6.2. Техники и приёмы общения | Содержание учебного материала | | 2 | | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 22 | Практическое занятие. Техники и приёмы общения Виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения. Проигрывание каждой техники общения и слушания, отработка навыка ее применения. | 2 | 3 | |
| | | Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщения «Какие техники слушания вы используете в повседневной жизни в различных ситуациях?» | 2 | 3 | |
| Раздел 7. Деловое общение | | | | | |
| Тема 7.1. Понятие, структура делового общения | Содержание учебного материала | | 4 | | ОК 1-9 ПК 4.1, 4.2 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 23 | Понятие, структура делового общения. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Специфика делового общения. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Деловые беседы. Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые дискуссии. | 2 | 2 | |
| | 24 | Практическое занятие. Виды делового общения Деловая тренинг-игра. Планирование, прогнозирование и анализ делового общения. Отработка навыков ведения всех видов делового общения. Применение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности. | 2 | 3 | |
| | | Самостоятельная работа обучающихся: письменно ответить на вопрос: «Стратегические принципы делового общения» | 2 | 3 | |
| Тема 7.2. Этические принципы общения | Содержание учебного материала | | 2 | | ОК 1-9 ПК 4.1, 4.2 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| | 25 | Этические принципы общения Этикет и культура поведения, общения делового человека. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Культура общения по телефону. Основные заповеди и принципы делового этикета. Этические принципы общения. Установление деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета. Отработка этических умений в общении и культуры разговора по телефону. | 2 | 2 | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| | Самостоятельная работа обучающихся: письменно ответить на вопрос: «От чего зависит успешность делового общения?» | | 1 | 3 | |
| Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова | | | | | |
| Тема 8.1. Основные понятия и теории сuggestивности | Содержание учебного материала | | 4 | | ОК 1-9 ПК 1.4 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| 26 | Основные понятия и теории suggestивности. Понятие suggestивности (внушаемости). Свойства личности, поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (suggestивность слова). Отличие гипноза и suggestивности. | 2 | 2 | | |
| 27 | Практическое занятие. Основные понятия и теории suggestивности. Тренинг-игра на умение убеждать человека. | 2 | 3 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: анализ статьи на тему: «Защита от внушения». | | 2 | 3 | | |
| Раздел 9. Конфликты в общении | | | | | |
| Тема 9.1. Конфликт и толерантность | Содержание учебного материала | | 4 | | ОК 1-9 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| 28 | Конфликт и толерантность Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. Источники, причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах, в том числе при расчете стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Последствия конфликтов. Различные виды приёмов саморегуляции и рефлексии. | 2 | 2 | | |
| 29 | Практическое занятие. Реагирование на конфликт Тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах. Тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения | 2 | 3 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: решение заданных конфликтных ситуаций. | | 2 | 3 | | |
| 30 Дифференцированный зачет | | | 2 | 2 | ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, 2.1-2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2 ЛР 4, 5, 7, 8 |
| Всего: в том числе обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося: в том числе практические занятия: консультаций и самостоятельной работы обучающегося: | | | 88 60 24 28 | | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета русского языка и литературы, культуры профессионального общения, лаборатория коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета: доска, рабочие места преподавателя и обучающихся.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедиапроектор лицензионным программным обеспечением.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для СПО / Г. М. Шеламова. –М.: ИЦ «Академия», 2018. – 128 с. – Текст : непосредственный.
2. Шеламова, Г. М. Психология общения [Текст] : учеб. пособие для студ. учреждений СПО / Г. М. Шеламова. – 3-е изд., стер. –М.: ИЦ «Академия», 2020. – 128 с. – Текст : непосредственный.

Интернет-ресурсы:

www.koob.ru

www.Psychology.ru

www.sociology.mephi.ru

www.slovari.yandex.ru

www.wikipedia.org

www.confictologiy.narod.ru

www.dvo.sut.ru

www.humanities.edu.ru

www.conflictology.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых заданий и ВСР

| Раздел и/или тема | Результаты освоения дисциплины | | Вид контроля | Формы и методы контроля | Вид оценочного средства | Форма индивидуального учёта успеваемости | Оценка результатов в ** |
|----------------------------|--------------------------------|--|--------------|---|--|--|--|
| | ЗУН * | Компетенции (код) | | | | | |
| Раздел 1 Тема 1.1. -1.2 | 1,2 | ОК 1-9 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 2 Тема 2.1 | 1,2 | ОК 1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 2.2 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 3 Тема 3.1-3.2. | 1,2 | ОК 1-9 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 4. Тема 4.1-4.2 | 1,2 | ОК 1-9 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 5 Тема 5.1-5.2 | 1,2 | ОК 1-9 ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 4.2 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 6 | 1,2 | ОК 1-9 | Текущий | Тестирование | Тест. | Учебный | Бальная |

| | | | | | | | |
|---------------------------|-----|---|-------------------|---|--|--|--|
| Тема 6.1-6.2. | | | | Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | журнал. Ведомость оценки ОК | оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 7. Темы 7.1-7.2 | 1,2 | ОК 1-9 ПК 4.1 ПК 4.2 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 8. Тема 8.1. | 1,2 | ОК 1-9 ПК 1.4 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| Раздел 9. Тема 9.1. | 1,2 | ОК 1-9 | Текущий | Тестирование Устный и письменный опрос Выполнение практической работы и ВСР | Тест. Вопросы и задания для опроса. Задание для выполнения практической работы и ВСР | Учебный журнал. Ведомость оценки ОК | Бальная оценка знаний и умений (2-5) Дихотомическая оценка ОК |
| ОП | 1,2 | ОК 1-9 ПК 1.1-1.4, ПК 2.1.-2.5., ПК 3.1. ПК3.4., ПК 4.1,4.2. | Промеж уточный | Дифференцированный зачёт | Задания для проведения дифференцированного зачёта | Ведомость дифференцированного зачёта Ведомость оценки ОК,ПК | Бальная (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК |

*Результаты усвоения дисциплины:

- 1 – знания
- 2 – умения
- 3 - навыки

Оценка результатов **

- 1) ЗУН - в баллах (2-5)
- 2) дихотомическая оценка ОК/ПК:
- 1 – оценка положительная, т.е. ОК/ПК сформированы
- 0 – оценка отрицательная, т.е. ОК/ПК не сформированы

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; – нормы и правила профессионального поведения и этикета; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – закономерности формирования и развития команды. | <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии</p> | <p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования; -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.) <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/устных ответов и т.д. |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; – устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; | | |

| | | | |
|--|------------------------|--|--|
| – использовать эффективные приемы управления конфликтами | эффективные управления | | |
|--|------------------------|--|--|

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

| Код личностных результатов реализации программы воспитания | Критерии ЛР | Методы измерения показателей ЛР |
|--|--|--|
| ЛР 4 | <p>Демонстрация интереса к будущей профессии;</p> <p>Положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>Проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</p> <p>Участие в исследовательской и проектной работе;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</p> <p>Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.</p> | <p>Опрос</p> <p>Анкетирования</p> <p>Конкурсы профмастерства</p> <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Индивидуальные беседы</p> |
| ЛР 5 | <p>Готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</p> <p>Отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p> <p>Участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военноисторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях.</p> | <p>Творческие задания и анализ их выполнения</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Анкетирования</p> <p>Беседы</p> |
| ЛР 7 | <p>Оценка собственного продвижения, личностного развития;</p> <p>Участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</p> <p>Конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;</p> <p>Демонстрация навыков межличностного</p> | <p>Индивидуальные беседы</p> <p>Тестирования различного вида</p> <p>Наблюдение за поведением студентов</p> |

| | | |
|------|---|---|
| | делового общения, социального имиджа; Отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве. | |
| ЛР 8 | Готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах. | Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида |