

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «Верхневолжский ГАУ»)**

КОЛЛЕДЖ ВЕТЕРИНАРНОЙ МЕДИЦИНЫ И АГРОБИЗНЕСА

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
учебно-методического совета
№ 1 от «29» ноября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Специальность 35.02.15 КИНОЛОГИЯ

Срок обучения 3 года 6 месяцев

Форма обучения: Очная

Иваново, 2023 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований:
федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **35.02.15 Кинология**, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 7 мая 2014 г. N 464;

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» от 24 августа 2022г. № 762 (в действующей редакции).

Разработчики: старший преподаватель Башмакова Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **35.02.15 Кинология**.

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу основной профессиональной образовательной программы. Изучается на 2 курсе, в 3 семестре.

1.3 Цель, задачи учебной дисциплины и требования к результатам её освоения:

Цель учебной дисциплины - формирование представлений о целях, функциях и видах общения; овладение знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формирование у студентов гуманитарного мышления, психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи учебной дисциплины:

- изучение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- изучение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- решение разнообразных психологических проблем в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в

профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
- осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
- преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе.

•

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **владеть (навыки, практический опыт)** :

- техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;
- построения коммуникаций.

1.4 Компетенции, формируемые у студентов в результате освоения учебной дисциплины

При изучении дисциплины «Психология общения» у студентов формируются следующие **компетенции**:

Код	Наименование результата обучения
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), за 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	Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.
ПК 1.2	Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.
ПК 1.3	Проводить выгул собак.
ПК 1.4	Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противоэпизоотических мероприятий.
ПК 1.5	Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.
ПК 2.1	Планировать опытно-селекционную работу.
ПК 2.2	Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.
ПК 2.3	Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в том числе с применением инбридинга и гетерозиса.
ПК 2.4	Применять технику и различные методы разведения собак.
ПК 2.5	Ухаживать за молодняком.
ПК 3.1	Готовить собак по общему курсу дрессировки.
ПК 3.2	Готовить собак по породам и видам служб.
ПК 3.3	Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки.
ПК 3.4	Проводить прикладную подготовку собак.
ПК 3.5	Проводить тестирование собак по итогам подготовки.
ПК 3.6	Использовать собак в различных видах служб.
ПК 4.1	Организовывать и проводить испытания собак.
ПК 4.2	Организовывать и проводить соревнования собак.
ПК 4.3	Проводить экспертизу и бонитировку собак.
ПК 5.1	Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.
ПК 5.2	Планировать выполнение работ исполнителями.
ПК 5.3	Организовывать работу трудового коллектива.
ПК 5.4	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.
ПК 5.5	Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.
ПК 5.6	Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.
ПК 5.7	Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	В т.ч. в форме практической подготовки
Максимальная учебная нагрузка (всего)	46	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)		
в том числе:		
лекции	17	
практические занятия	17	
контрольные работы	-	
курсовая работа (проект)	-	
Самостоятельная работа обучающегося, включая консультации (всего)	12	
Промежуточная аттестация в форме:		
Зачет с оценкой	3 <i>семестр</i>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	В числе практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3		4
Раздел 1. Введение в психологию общения		4	4	
Тема 1. 1. Предмет и задачи психологии общения	Психология общения как отрасль психологической науки, предмет и задачи её исследования. Роль психологии общения в профессиональной подготовке и деятельности педагога. Общение как психолого-педагогическое понятие	2	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.
Тема 1. 2. Общение – основа человеческого бытия	Общение как особый вид деятельности. Единство деятельности и общения. Значение общения в системе межличностных и общественных отношений. Общение и социальные роли. Коммуникативная компетентность педагога Функции, структура и средства общения.	2	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Самостоятельная работа обучающихся: наблюдение и сбор фактов влияния общения на деятельность и отношения людей.		2		
Раздел 2. Виды общения		6	6	
Тема 2.1. Невербальное общение	Виды общения, их классификация. Невербальное общение. Средства невербального общения. Межличностное общение. Выполнение упражнений на освоение межличностного пространства в педагогическом общении.	2	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7

	Визуальный контакт Средства невербального общения.			
Тема 2.2. Вербальное общение	Вербальное общение: понятие, общая характеристика. Практические занятия Нерефлексивное и рефлексивное слушание. Выполнение упражнений на освоение рефлексивного слушания. Значение рефлексивного слушания в педагогическом общении. Монолог и диалог. Выполнение упражнений на освоение монологического и диалогического общения Дискуссия: организация, функции ведущего, управление обсуждением, критерии оценки. Деловая игра. Беседа как форма делового общения. Проведение и анализ ролевых игр на развитие навыков делового общения	2	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Тема 2.3. Уровни общения	Составить рекомендации по вербальному общению педагога с обучающимися. Позиции партнёров в общении. Фазы контакта. Уровни общения, их характеристика. Примитивный и манипуляционный уровень общения. Стандартизованный и игровой уровень общения. Деловой и конвенциональный уровень общения. Духовный уровень общения	2	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подбор примеров на разные уровни общения из художественной литературы 2. Анализ		4		

художественного текста на выявление разных уровней общения				
Раздел 3. Стороны общения		4	4	
Тема 3.1. Перцептивная сторона общения	Социальная перцепция: понятие. Факторы, определяющие социальное восприятие. Причины искажения социального восприятия в процессе общения. Практические занятия: Психологические механизмы социальной перцепции. Имидж и социальная перцепция Эмпатические способности и социальная перцепция. Диагностика эмпатических способностей Выполнение игр и упражнений на развитие перцептивных умений. Каузальная атрибуция, стереотипы в педагогическом общении	2	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Тема 3.2. Интерактивная сторона общения	Интерактивное общение: понятие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Трансактный анализ общения. Взаимодействие партнёров с точки зрения трансактного анализ. Типы ориентации партнёра в интерактивном общении: ориентация на понимание и на контроль. 4 Взаимодействие как организация совместной деятельности. Изучения типичных способов интерактивного общения. Диагностическое занятие Приёмы интерактивного общения	2	-	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Тема 3.3. Коммуникативная сторона общения	Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации. Барьеры коммуникации:	-	2	ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

	<p>понятие, виды. Коммуникативные способности: понятие, условия развития. Методы диагностики коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Выполнение игр и упражнений. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Игры и упражнения на развитие толерантности</p>			
Самостоятельная работа обучающихся: Подборка игр и упражнений на развитие коммуникативных способностей.		2		
Раздел 4. Конфликты и способы их профилактики		2	2	
Тема 4.1. Конфликт: сущность и основные характеристики	<p>Конфликт в общении: понятие, структура конфликта. Динамика развития конфликта. Стратегии разрешения конфликта Изучение стратегии поведения в конфликте. Диагностическое занятие. Самоанализ результатов. Подбор примеров разных стратегий поведения в конфликтах и способов их разрешения их художественной литературы</p>	2	-	<p>ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7</p>
Тема 4.2. Эмоциональные аспекты поведения в конфликтах	<p>Формы эмоционального реагирования в конфликтах: гнев, агрессия, возмущение и др. Социально одобряемые приёмы эмоциональной разрядки в конфликте. Правила поведения в конфликтах. Саморегуляция как условие эффективного разрешения конфликтной ситуации. Освоение эффективных приёмов эмоциональной разрядки</p>	-	2	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7</p>

	в конфликте. Игры и упражнения на развитие навыков саморегуляции в конфликтных ситуациях			
Самостоятельная работа обучающихся: Анализ эмоционального поведения в конфликтных ситуациях разных литературных героев. Подбор примеров из литературных источников.		2		
Раздел 5. Нравственно-этические основы Общения 6		3	3	
Тема 5.1. Этические аспекты общения	Моральные принципы и нормы эффективного общения 2 Деловой этикет в профессиональном общении и деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 3 Ролевые игры на освоение моральных принципов и норм эффективного общения	3	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.5 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.3 ПК 5.1-5.7
Самостоятельная работа обучающихся: Подборка игр и упражнений на развитие коммуникативных способностей.		2		
Всего:		17/17	17	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

п/п	Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, а также техническими средствами обучения (переносным мультимедийным проектором, портативным компьютером типа «Ноутбук», переносным раздвижным экраном), служащие для представления учебной информации большой аудитории
2	Помещение для самостоятельной работы	укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду
		организации

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- Операционная система типа Windows;
- Пакет программ общего пользования Microsoft Office;
- Интернет-браузеры;
- Электронно-библиотечная система «Лань»;
- Информационно-правовые системы "Гарант" или "Консультант+".

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература

1. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для

среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

— 437 с. — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>. — Текст : электронный.

2. Самыгин С.И. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С.И. Самыгин ; под ред. А.М. Руденко.

— Москва

:КноРус, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-406-10169-8.

— URL:<https://book.ru/book/944676>. — Текст : электронный.

3. Рогов Е.И. Психология общения + приложение: Тесты : учебник / Е.И. Рогов. — Москва :КноРус, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-406- 02162-0. — URL:<https://book.ru/book/936086>. — Текст: электронный. **Дополнительная литература:**

1. Аминов И.И. Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва :КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09830-1. — URL:<https://book.ru/book/943870>. — Текст : электронный.

2. Сахарчук Е.С. Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва :КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-

0. — URL:<https://book.ru/book/941484>. — Текст : электронный.

3. Киселев В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / Киселев В.В. — Москва : КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406- 06086-5. — URL: <https://book.ru/book/938645>. — Текст : электронный.

4. Социальная психология: курс лекций / сост.В.И. Петрухин. — Курск : Курская ГСХА, 2017.— Режим доступа : Локальная сеть. Электронный каталог .— Текст : электронный.

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

1. Научно-популярный психологический портал : сайт. — URL:<https://psychojournal.ru/>.— Текст : электронный.

2. Psychologies.ru : онлайн-журнал. — URL:

<http://www.psychologies.ru/>. –Текст : электронный.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – URL: <https://elibrary.ru>.– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.– Текст : электронный.
2. АГРОС : база данных : сайт. – URL: <http://www.cnsnb.ru/cataloga.shtm>.– Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.
3. Гарант: справочно-правовая система : сайт. – URL: <https://www.garant.ru>. – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.
4. Киберленинка : научная электронная библиотека : сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru>. – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.
5. Консорциум Кодекс : справочно-правовая система : сайт. – URL: <https://kodeks.ru>. – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. Основные формы текущего контроля: опрос, подготовка сообщения, тестирование, написание эссе и реферата, создание мультимедийной презентации, решение ситуационных задач.

Текущий контроль традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин. Цель каждой формы контроля – зафиксировать приобретенные обучающимся в результате освоения учебной дисциплины знания, умения, навыки, способствующие формированию компетенций.

Формы устного контроля по учебной дисциплине: опрос, подготовка сообщения, участие в интерактивных занятиях в виде деловой/ролевой игры. Формы письменного контроля по учебной дисциплине:

Тесты – это простейшая форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными Информационными технологиями и конкретными знаниями.

Контрольные работы по решению ситуационных задач дается для проверки знаний и умений обучающихся. Может занимать часть учебного занятия с разбором правильных решений на следующем занятии.

Эссе - одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении учебных дисциплин и формировании общих компетенций. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Рефераты –форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении учебной дисциплины. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких источников по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; 	<p>Полнота ответов, точность формулировок; не менее 75 % правильных ответов.</p> <p>Не менее 75 % правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы,</p> <p>адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения терминологии.</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>письменного/устного опроса;</p> <ul style="list-style-type: none"> – тестирование; – оценка результатов самостоятельной работы (устного сообщения, реферата, подготовка конспекта учебного материала, составление плана ответа, оформление таблицы, решение ситуационных задач)
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках учебной дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе 		
<p>Перечень навыков, осваиваемых в рамках учебной дисциплины</p> <p>техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности</p>		

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Культура делового общения», установленная рабочим учебным планом – зачет с оценкой.

4.2. Методика проведения зачета с оценкой

Зачет с оценкой проводится на последнем занятии в виде устного ответа на 1 вопрос и решение одной ситуационной задачи. Во время проведения зачета в аудитории одновременно присутствует не более 5 студентов. На подготовку к ответу дается не более 15 минут. Далее – один студент отвечает, остальные готовятся.

4.3. Примерные вопросы к зачету с оценкой (ОК3-ОК6)

0. Понятие и характеристика общения.
2. Виды потребностей в общении.
3. Стороны общения.
4. Функции общения.
5. Сущность делового общения.
6. Культура делового общения.
7. Трансактная теория Э.Берна.
8. Основы кинесики в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики.
10. Основные закономерности такесики.
11. Основные закономерности паралингвистики.
12. Особенности речевой культуры.
13. Публичное выступление: подготовка и проведение.
14. Особенности ведения спора.
15. Стили и виды слушания.
16. Барьеры в общении.
17. Характеристика этапов деловой беседы.
18. Стратегия и тактика деловых переговоров.
19. Технология ведения переговоров.
20. Общая характеристика совещаний и собраний.
21. Понятие коллектива и его функции.
22. Лидер и руководитель.
23. Стил и методы руководства.
24. Сущность и структура конфликта.
25. Стратегии разрешения конфликта.
26. Особенности телефонного общения.
27. Документы делового общения.
28. Понятие имиджа делового общения.
29. Характеристика эмоций.
30. Профилактика и преодоления стресса.

Примерные задачи к зачету с оценкой

1. Вы – сотрудник фирмы по производству косметики. Для того, чтобы увеличить объем продаж менеджер вашей компании предложит написать на тюбике, что это новый вид товара, который обладает чудодейственным эффектом омоложения, благодаря новейшим технологиям, хотя товар остался тем же самым. Как вы отнесетесь к его предложению?
2. Ваш партнер по бизнесу предлагает не заплатить по контракту поставщикам продукции, так как прибыль, полученная в результате реализации этой продукции, оказалась гораздо ниже предполагаемой. Как вы отреагируете?
3. Вы – сотрудник аптекарской фирмы. Вы закупили крупную партию медикаментов. Вдруг до вас дошла информация, что часть из них поддельная, хотя при закупке вам были предоставлены соответствующие документы. Найти тех, кто продал вам фальшивку, уже не удалось. Как вы поступите: умолчите и реализуете продукцию, не задумываясь о последствиях, или уберете их из продажи, понеся немалые убытки?
4. Вы – владелец ателье по пошиву кожаных изделий. Вы только что выполнили заказ на эксклюзивную модель кожаного пиджака. Но через неделю заказчик пришел и продемонстрировал, что кожа «осыпалась» и пиджак пришел в негодность. Как вы поступите?
5. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам захотел это переделать.
6. Вы сочли, что Ваш подчиненный постоянно ходит на работу в давно вышедших из моды костюмах. Предложите ему изменить стиль одежды.
7. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.
8. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
9. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
10. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу Многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
11. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы вы поступили на месте руководителя?
12. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
13. Сотрудник вашей компании прокомментировал деятельность вашей фирмы телеканалу, не имея на это полномочий. Информация в сюжете была

искажена, видео увидел генеральный и дал вам нагоняй. Вам предстоит разговор с сотрудником. Как вы решите ситуацию?

14. Уборщица, пожилая женщина, часто во время важных совещаний входит с ведром и тряпкой «чтобы быстро помыть». Поговорите с уборщицей, чтобы эта ситуация больше не повторялась.

15. Очень красивая, явно пользующаяся вниманием генерального директора секретарша постоянно печатает письма с грамматическими ошибками. Вы считаете, что это портит впечатление о фирме. Найдите способ сказать об этом директору.

16. Еще вчера вы с удовольствием обсуждали с сотрудниками своего начальника. И вдруг он неожиданно уволился, и вас назначили на его место. Как вы поведете себя, зная, что думают про начальство ваши подчиненные?

17. Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите? Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите?

18. Вы – начальник фирмы, в которой торговые агенты (так сложилось) только мужчины. Вдруг к вам на собеседование приходит женщина, квалификация которой, явно выше ваших агентов. Возьмете ли вы ее на работу?

19. В вашей фирме работает несколько сотрудников преклонного возраста, которые уже не справляются с объемом работы. Но до пенсии им еще не хватает года-двух. Как вы поступите?

20. Вы работаете в табачной компании, точно зная, что курение вызывает рак. Как вы поступите, если вам будет предложена другая, но менее оплачиваемая работа?

21. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.

22. У вашего подчиненного постоянно бардак на столе, грязные кружки с чаем, булочки, бумаги в пятнах от кофе. Подчиненному многократно делали замечания коллеги, но ничего не меняется. Примите меры.

23. Вы выяснили, что подчиненный неверно отгрузил продукцию клиенту и скрыл от вас это, хотя по должностной инструкции обязан был это сделать. Выясните что произошло и предложите меры, чтобы эта ситуация не повторилась в будущем.

24. У вас много дел перед юбилеем фирмы, и необходимо еще купить дорогой подарок директору. Единственный сотрудник, который может за ним съездить, водитель отдела снабжения, у которого тоже есть своя работа. Как вы решите ситуацию?

25. Вам стало известно, что у Вашего подчиненного только что произошла серьезная неприятность (угнали машину, поссорился с женой или начальством, сорвалась сделка, подсунули фальшивую валюту и т.д.). Что Вы ему скажете?

26. Новый сотрудник впервые вышел на работу в торговый зал. У Вас две минуты до важного совещания. Проинструктируйте новичка, как вести себя с покупателями.

27. Вам кажется, что Ваш подчиненный неточно ответил на вопросы покупателя по поводу новых поступлений товара и клиент ушел неудовлетворенным. Что Вы ему об этом скажете?

28. В Вашей фирме не приняты сверхурочные работы, не предусмотрена система их оплаты. Но сегодня – экстренная ситуация. Попросите Вашего подчиненного остаться после работы.

29. Ваш подчиненный опоздал на назначенную встречу с клиентом. Вы узнали об этом от недовольного клиента. Выясните, в чем дело.

30. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам

захотел это переделать.

4.4 Критерии оценки качества знаний, умений и сформированности компетенций студентов в рамках промежуточной аттестации

- Оценка «5» (отлично) предполагает, что студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владеет основными понятиями, терминологией: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный. Студент освоил компетенции.
- Оценка «4» (хорошо) предполагает, что студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа. Компетенции освоены.
- Оценка «3» (удовлетворительно) предполагает, что студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен. Компетенции освоены не в полном объеме.
- Оценка «2» (неудовлетворительно) предполагает, что студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки. Компетенции не освоены.