МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«29» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.08 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
специальность
42.02.01 РЕКЛАМА

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
физической культуры, психологии и педагогики
протокол № 11 от «10» 06 2023 г.
Председатель ЦМК _____ И.В. Корнеева

Саратов 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 42.02.01 Реклама, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 12.05.2014 г., № 510.

Разработчик: Бараева В.С. – преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Гурьянова Л.С. - преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Гуменская О.М. - кандидат педагогических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **4**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **6**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Ошибка! Закладка не определена.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **13**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.08 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 42.02.01 Реклама.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

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.

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

– 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;

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

– 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.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 112 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 76 часов; самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	**112**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**76**
в том числе:	
Лекции, уроки	**38**
Практические занятия	**38**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**36**
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.08 Психология и этика делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) *(если предусмотрены)*, иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Тема 1. Этикет и имидж делового общения	**Содержание учебного материала**	**46**	1	ОК 1-9
	Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре. Роль предмета «Этика и психология делового общения» в подготовке специалистов.	2		
	Тема 1.2. Деловой этикет и его принципы. Этикет. Манеры. Виды этикета. Принципы на которых основывается деловой этикет: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсальность, эффективность. Основные заповеди делового этикета.	2		
	Тема 1.3. Словесный этикет. Слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Выбор обращения в официальных отношениях. Полуофициальное обращения.	2		
	Тема 1.4. Культура телефонного общения. Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила дозванивания до абонента правила приветствия, представления, извинения, выражения благодарности и т. д. Подготовка к деловой беседе по телефону.	2		
	Тема 1.5. Деловая беседа Планирование как ведущий элемент в подготовке деловой беседы. Определение цели встречи. Разработка стратегии и тактики достижения цели. Этапы деловой беседы. Установление контакта с помощью взгляда. Аргументирование доводов: сильные, слабые, несостоятельные аргументы. Законы аргументации и убеждения.	2		
	Тема 1.6. Деловая переписка. Визитная карточка Служебная переписка. Требования к составлению делового письма. Внешний вид письма. Схема делового письма. Виды деловых писем: резюме, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-благодарность и др. Правила для внутренней переписки.	2		
	Тема 1.7. Визитные карточки в деловой жизни .Визитная карточка. Виды визитных карточек. Визитная карточка фирмы.	2		
	Тема 1.8. Деловой протокол Виды протокольных мероприятий. Этикет проведения протокольных мероприятий, его значение.	2		

	Тема 1.9 Имидж делового человека. Этикет деловых отношений. Понятие «имидж». Основные составляющие имиджа: внешний облик, стиль, макияж, прическа, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми и др. Мужской деловой костюм. Женский деловой костюм. Аксессуары. Значение гармоничного сочетания деловых качеств и личностных характеристик.	2	
	Практическое занятие № 1 Роль предмета «Этика и психология делового общения».	2	2
	Практическое занятие № 2 Деловой этикет и его принципы.	2	
	Практическое занятие № 3 Словестный этикет.	2	
	Практическое занятие № 4 Культура телефонного общения.	2	
	Практическое занятие № 5 Деловая беседа.	2	
	Практическое занятие № 6 Деловая переписка.	2	
	Практическое занятие № 7 Визитные карточки в деловой жизни.	2	
	Практическое занятие № 8 Деловой протокол.	2	
	Практическое занятие № 9 Имидж делового человека.	2	
	Практическое занятие № 10 Этикет делового человека и деловых отношений**.**	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Подготовить реферат, презентации на темам: «История и сущность этики деловых отношений»; «Основные принципы этики деловых отношений»; «Закономерности межличностных отношений и этические проблемы деловых отношений»; «Виды делового общения».	8	3
Тема 2.Психологические аспекты личности и делового общения	**Содержание учебного материала**	**20**	1
	Тема 2.1. Общение – виды и функции. Роль восприятия и понимания в процессе общения. Общение. «Абстрактные типы» собеседников. Формы общения: опосредованное и непосредственное: прямое, межличностное, массовое общение. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.	2	
	Тема 2.2. Общение как взаимодействие. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга: факторы превосходства, привлекательности, отношения к нам. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, стереотипизация. Понимание в процессе общения. Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, атрибуция	2	
	Тема 2.3 Вербальное и невербальное общение. Коммуникативная сторона общения. Вербальный уровень – человеческая речь. Эффективность общения. Техника контактов. Стили делового общения. Организация деловых контактов. Культура межличностных контактов. Барьеры непонимания: фонетическое, семантическое, стилистическое, логическое	2	

	непонимание, социо-культурные барьеры.		
	Практическое занятие № 11 Общение – виды и функции.	2	2
	Практическое занятие № 12 Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовить реферат и презентации по темам: «Этика использования средств выразительности деловой речи»; «Культура дискуссии»; «Основы невербального общения»; «Кинесические особенности невербального общения»; «Культура речи в деловом общении».	8	3
Тема 3.Психология малых социальных групп и теории лидерства	**Содержание учебного материала**	**22**	1
	Тема 3.1. Групповая совместимость и социально-психологический климат в коллективе. Малые социальные группы и их характеристики. Понятие совместимости. Проблема совместимости в группе. Виды совместимости: психофизиологическая, структурная, функциональная.	2	
	Тема 3.2. Лидерство и руководство. Единство и различие лидерства и руководства. Авторитет. Управленческие функции. Индивидуальные факторы эффективного управления группой.	2	
	Тема 3.3.Теории лидерства. Стили лидерства. Управленческие функции.	2	
	Практическое занятие № 13 Групповая совместимость и социально-психологический климат в коллективе.	2	2
	Практическое занятие № 14 Формирование лидерства и руководства.	2	
	Практическое занятие № 15 Стили лидерства.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 Подготовить реферат и презентации по темам: «Общение как социально-психологическая категория»; «Коммуникативная культура в деловом общении»; «Виды делового общения»; «Управление деловым общением»; «Основы деловой риторики».	10	3
Тема 4.Теория конфликта и стратегия поведения	**Содержание учебного материала**	**22**	
	Тема 4.1. Конфликты: природа конфликта в коллективе. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Причины конфликтов.	2	
	Тема 4.2. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Основные способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование и разрешение. Картография конфликта. Функции конфликтов в организации. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения.	4	1
	Практическое занятие № 16 Изучение сущности конфликта и его структуры	2	2
	Практическое занятие № 17 Изучение способов и методов разрешения конфликтных	2	

	ситуаций.			
	Практическое занятие № 18 Изучение типов конфликтов в организации.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 Подготовить реферат и презентации по темам: «Этика и социальная ответственность организаций»; «Этические нормы в деятельности организаций, повышение этического уровня организации»; «Этические нормы организации и этика руководителя»; «Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе»; «Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем».	10	3	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет		**2**		
Итого по дисциплине (всего):		**112**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2.Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Основные учебные издания

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/

2.Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/

3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения: учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: https://book.ru/

Дополнительные учебные издания

4. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/

Интернет-ресурсы

5. Психологическая лаборатория. Режим доступа: http://vch.narod.ru/file.htm

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

6. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

7. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов 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), 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. **Уметь:** − 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; **Знать:** − цели, функции, виды и уровни общения; − роли и ролевые ожидания в общении; − специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы Промежуточная аттестация в форме: 6 семестр – дифференцированный зачет Метод проведения промежуточной аттестации 6 семестра: выполнение комплексного задания

− 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	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОГСЭ.08 Психология и этика делового общения

1.1. Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет (6 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1.Ответить на один вопрос.

2. Выполнить практическое задание.

Примерные вопросы для собеседования

1. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения.
2. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных воздействий.
3. Барьеры общения, способы их преодоления.
4. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.

5. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
6. Обратная связь в общении.
7. Особенности общения людей в современном мире. Техники и приемы общения.
8. Виды и типы взаимодействия.
9. Роль эмоций и чувств в общении.
10. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
11. Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
12. Феномен понимания в межличностном общении.
13. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Классификации уровней и видов общения. Их психологическая характеристика.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Техники активного слушания.
19. Психологическая характеристика воздействия и влияния в процессе общения. Сходство и различия содержания понятий.
20. Деловое общение.
21. Приемы саморегулирования поведения в процессе межличностного общения. Способы разрешения конфликтов.
22. Понятие конфликта, формула конфликта. Конфликтогены.
23. Источники, причины и виды конфликтов.
24. Эффективное разрешение конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.
25. Переговоры в процессе делового общения.
26. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
27. Факторы успешного общения. Стили общения.
28. Убеждающее воздействие в общении.
29. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические принципы общения.
30. Приемы и техники успешного общения и конструктивного разрешения конфликтов.

Примерные практические задания:

1. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Студент на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из – за страха пред преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

Определите: какой психологический феномен имеет место, и чем он обусловлен. Поясните свой ответ, используя знания о видах манипуляторов и актуализаторов.

Дайте аргументированный ответ.

2. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями. Выделите черты официально-делового стиля в следующих фразах. Почему писатель Корней Чуковский считал, что эти фразы — признак КАНЦЕЛЯРИТА — тяжелой болезни русского языка? Трансформируйте эти фразы таким образом, чтобы они понравились писателю.

1 Представьте себе, что ваша жена, беседуя с вами о домашних делах, заговорит вот таким языком.

— Я ускоренными темпами обеспечила восстановление надлежащего порядка на жилой площади, а также в предназначенном для приготовления пищи подсобном помещении общего пользования. В последующий период мною было организовано посещение торговой точки с целью приобретения необходимых продовольственных товаров...

2 Я слышал своими ушами, как некий посетитель ресторана, желая заказать себе свиную котлету, сказал официанту без тени улыбки:
— А теперь заострим вопрос на мясе.
И как один дачник во время прогулки в лесу заботливо спросил у жены:
— Тебя не лимитирует плащ?
Обратившись ко мне, он тут же сообщил не без гордости:
— Мы с женой никогда не конфликтуем.
3 В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковном колхозе:
— Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!
— В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод!
И видно было, что она очень гордится собою: у нее такая «культурная» речь.
Та же гордость послышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, и спросил:
— Какие мероприятия предпринимаете вы для активизации клева?

3. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Наталья Т. Общительная ученица, легко сходится с новыми людьми, часто переоценивает себя и свои возможности, не редко обещает, но не выполняет обещанное, может «приукрасить» свой рассказ. Из-за этого возникают конфликты в школе. В спорах старается разговор «замять», все перевести в шутку, не вникая в суть дела. После очередного замечания со стороны преподавателя ответила с возмущением: «Да Вы достали меня уже! Сколько можно!». Преподаватель строго посмотрела и, ничего не сказав, направилась к кабинету заведующего.

Определите особенности конфликтной ситуации: тип, вид, стадию, способ решения, причину конфликта, целесообразность привлечения нейтральной стороны.

Дайте аргументированный ответ.

4. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность ,богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. 1 Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.

2 В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.

3 Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.

4 Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.

5 Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.

6 В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.

7 Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

8 Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

9 Микрофоны надо перенести взад.

10 Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.

11 У нас есть альтернативные люди на этот пост.

12 Я не могу не сказать своего голоса.

13 Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.

14 Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Исправьте речевые недочеты.

1.3.2. Критерии оценки

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания		Баллы в соответствии с критериями оценки
		Максимальный балл – 2,0
1	Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала. Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных. Четко и верно даны определения понятий и научных терминов. Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.	2,0
2	Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала. Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы. Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов. При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.	1,5
3	Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала. Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно. Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии. При ответе на вопросы допускает неточности.	0,8
4	Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала. Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии. Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.	0
	Итого	**2**

№	Критерии оценки	Баллы за критерии оценки
1	**Аргументированность ответа**	**Максимальный балл -0,5 балла**
	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	0,5
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,25
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
2	**Построение выводов**	**Максимальный балл – 1 балл**
	- демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, обоснованный	1
	- демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, частично обоснованный	0,75
	- анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно; - вывод частично верный, недостаточно обоснованный	0,5
	- испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией, - вывод не верный, обоснование отсутствует	0
3	**Устное объяснение решения задачи**	**Максимальный балл – 1,5 балла**
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - объяснение решения задания последовательное, связное, логичное; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы)	1,5
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	1
	- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
	- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания)	0

	- студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	
	ИТОГО	**3**

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете социально-экономических дисциплин.

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основные учебные издания

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/book/934015

2.Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452227

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, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450805

Дополнительные учебные издания

4. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва: КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817

Интернет-ресурсы

5. Психологическая лаборатория. Режим доступа: http://vch.narod.ru/file.htm

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

6. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
7. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.