

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПД.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Для специальности
43.02.10 «Туризм»

Квалификация
Специалист по туризму

Форма обучения – заочная

Год набора – 2023

Дербент 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права»

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ПП и Гд
(занимаемая должность)

М.И. Идрисова
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова
(степ., инициалы, фамилия)

Лист переутверждения

Программа переутверждена на 2024/2025 учебный год без изменений и дополнений.

Председатель ПЦК ПП и ГД _____ С.Э. Расулова

Основание: протокол № 06 от «28» июня 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО специальности 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках программ переподготовки кадров.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

1.1. Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к профессиональному учебному циклу основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
------------------------	---------------------------------	---------------	---------------

ОК 1	- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	- цели, функции, виды и уровни общения;
ОК 2	- Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 3	- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
ОК 4	- Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
ОК 5	- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- использовать эффективные приемы управления конфликтами;	- механизмы взаимопонимания в общении;
ОК 6	- Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК 7	- Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		- этические принципы общения;
ОК 8	- Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
ОК 9	- Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
ПК 1.1	- Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.		- закономерности формирования и развития команды;
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		

ПК 2.1	потребителя.		
ПК 2.2	- Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.		
ПК 2.3	- Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.		
ПК 2.4	- Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		
ПК 2.5	- Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
ПК 3.1	- Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.		
ПК 3.2	- Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.		
ПК 3.3	- Формировать туристский продукт.		
ПК 3.4	- Рассчитывать стоимость туристского продукта.		
ПК 4.1	- Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.		
ПК 4.2	- Планировать деятельность подразделения.		
	- Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.		

1.4 Количество часов на освоение учебной дисциплины

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	14
в том числе:	
лекционные занятия	8
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	94
Итоговая аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) в 1 семестре	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия
Тема 1. Общение как деятельность.	6	-	6	4	2	-
Тема 2. Коммуникативный процесс общения.	8	8	-	-	-	-
Тема 3. Интеракционный процесс общения	12	12	-	-	-	-
Тема 4. Перцептивный процесс общения	10	10	-	-	-	-
Тема 5. Речевая культура делового общения.	10	10	-	-	-	-
Тема 6. Психологическая культура делового разговора	4	-	4	2	2	-
Тема 7. Невербальные средства в культуре делового общения	14	14	-	-	-	-
Тема 8. Этикет в деловом общении	10	10	-	-	-	-
Тема 9. Имидж делового человека	10	10	-	-	-	-
Тема 10. Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении	16	14	2	2	-	-
Тема 11. Работа со стрессом в деловом общении.	8	6	2	-	2	-
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой					
Всего	108	36	72	32	40	-

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Тема 1. Общение как деятельность.	Содержание учебного материала	4	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Связь общения и деятельности. Единство общения и деятельности. Общение как одна из сторон (наряду с деятельностью) социального бытия человека. Общение как сторона деятельности, включенное в любую деятельность, существующее только в контексте деятельности. Общение как вид деятельности. Общение как необходимое условие формирования человека. Необходимость общения для организации совместной деятельности людей. Общение как реализация системы отношений человека: межличностных и общественных. Соотношение межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения. Общественные отношения (социальные, экономические, политические, идеологические и пр.).		
	Практические занятия	2	
	Социальная роль. Межличностные отношения как реализация общественных отношений (Г.М. Андреева). Стороны (функции) общения : коммуникативная, интерактивная, перцептивная.		
Тема 2. Коммуникативный процесс общения.	Самостоятельная работа обучающихся	8	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Общение как обмен информации. Сложности передачи информации: необходимость относиться к партнеру как к субъекту (учитывать его интересы, мотивы, цели, установки, потребности и пр.); необходимость учитывать воздействие информации, оказываемое на партнера по общению; необходимость обладания обоими партнерами схожей системой кодирования информации (единый язык, сленг, жаргон и пр.);		
	Сложность передачи информации от одного оппонента к другому. Потери информации на разных этапах. Эффективность речевого воздействия.		
Тема 3. Интеракционный процесс	Самостоятельная работа обучающихся	12	ОК 1, ОК 2, ОК 3

общения	Взаимодействие как сторона общения. Подходы к изучению взаимодействия. Транзактный анализ (Э. Берн). Транзакции между тремя составляющими (Родитель, Взрослый, Дитя) личности человека двух субъектов.		ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Дитя. Комплиментарные транзакции, конфликтные транзакции. Алгоритм транзактного анализа. Степень конфликтности ситуации.		
	Стили взаимодействия. Три основных стиля: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.		
Тема 4. Перцептивный процесс общения	Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Социальная перцепция как восприятие другого субъекта общения. Виды социальной перцепции. Взаимопонимание как сторона перцептивного процесса общения. Идентификация, эмпатия и рефлексия как механизмы взаимопонимания в процессе общения. Идентификация как отождествление себя с другим. Эмпатия как сопереживание другому.		
	Рефлексия как осознание факта восприятия себя другим человеком. Содержание межличностной перцепции. Каузальная атрибуция как приписывание другому причин его поведения, основываясь на собственном представлении.		
	Эффекты межличностного восприятия. Эффект ореола, эффект первичности и эффект новизны, эффект стереотипизации как наиболее распространенные эффекты межличностного восприятия. Межличностная аттракция как привлекательность человека и как процесс формирования привлекательности.		
Тема 5. Речевая культура делового общения.	Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1
	Вербальные формы общения. Искусство риторики. Речевая культура делового разговора. Основы требования к деловому разговору. Речевой этикет. Искусство комплимента. Культура ведения беседы. Искусство ведения спора и критики. Типичные алогизмы деловой речи. Публичные выступления. Язык и стиль публичного выступления.		
	Технология подготовки к публичному выступлению. Преодоление чувства тревоги перед публичным выступлением.		

	Способы установления контакта с аудиторией. Роль и место притчи, рассказа, анекдота, юмора во время выступления.		ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
Тема 6. Психологическая культура делового разговора	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9
	Создание благоприятного психологического климата общения. Создание хорошего впечатления о себе. Нереклексивное слушание собеседника. Технология рефлексивного или понимающего слушания (как добиться точного понимания собеседника).		
	Практические занятия	2	
	Постановка вопросов и техника ответов на них. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных психологических типов.		
Тема 7. Невербальные средства в культуре делового общения	Самостоятельная работа обучающихся	14	ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Основы психологии восприятия человека человеком. Феномен формирования первого впечатления о человеке. Психологические характеристики контактного поведения. Основные личностные и характерологические особенности, представленные во внешнем виде. Невербальное поведение, как индикатор эмоциональных состояний, личностных черт и намерений.		
	Цветопредпочтение и характерологические особенности личности. Соотношение объема вербальной и невербальной информации в общении. Невербальные средства в деловой разговорной практике. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса.		
	Основы распознавания внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактровка сигналов, посылаемых глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального сообщения.		
Тема 8. Этикет в деловом общении	Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4
	Определение понятия «этикет». Общее понятие «делового этикета». Национальные особенности делового этикета. Культура личности делового человека. Служебно-деловой этикет. Этика поведения на работе. Ведение деловой беседы. Прием посетителей и общение с ними. Ведение делового телефонного разговора.		

	Деловая переписка. Общие правила оформления официальной корреспонденции. Деловое письмо. Структура письма. Подарки и сувениры от имени организации.		ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Правила поведения на культурно-массовых мероприятиях при коллективном их посещении. Основные правила современного этикета.		
Тема 9. Имидж делового человека	Самостоятельная работа обучающихся	10	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Определение понятия «имидж». Истоки имиджа. Культура внешнего вида. Современный деловой костюм. Необходимый профессиональный имидж. Выбор и применение парфюмерно-косметической продукции. Искусство макияжа. Создание своего имиджа. Умение маскировать недостатки фигуры.		
	Особенности цветотипов внешности. Гармоничный имидж. Психологическая культура самоподачи. Искусство нравиться себе и окружающим, или основы привлекательности.		
Тема 10. Психология конфликтного взаимодействия в деловом общении	Содержание учебного материала	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4
	Конфликты в рамках делового взаимодействия. Конфликтная ситуация как наличие противоречий между участниками взаимодействия. Стратегии и тактики, выбираемые оппонентами в конфликтной ситуации.		
	Самостоятельная работа обучающихся	14	ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	Виды конфликтов: конструктивные и деструктивные; деловые и личностные; внутриличностные, межличностные, конфликты «личность-группа», межгрупповые и внутригрупповые конфликты и пр. Разрешение конфликта в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступки). Возможность разрешения конфликта только в случае выбора стратегии сотрудничества, компромисса, приспособления (уступок) хотя бы одной стороной.		

	<p>Переговоры как разрешение конфликтов в деловом взаимодействии. Барьеры общения. Способы преодоления конфликтов. Роль посредника в преодолении конфликтов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.</p> <p>Культура построения оптимального общения.</p>		
Тема 11. Работа со стрессом в деловом общении.	Самостоятельная работа обучающихся	6	ОК 1, ОК 2, ОК 3 ОК 4, ОК 5, ОК 6 ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 2.1, ПК 2.2 ПК 2.3, ПК 2.4 ПК 2.5, ПК 3.1 ПК 3.2, ПК 3.3 ПК 3.4, ПК 4.1 ПК 4.2
	<p>Понятие стресса. Стресс как сильное эмоциональное воздействие на психику человека. Причины стресса. Стрессогенные факторы. Экстремальные ситуации, ситуации утраты значимого человека, неожиданные неприятные известия и пр. Переживания в стрессе. Функции стресса.</p>		
	<p>Практические занятия</p> <p>Стресс как способ мобилизации всех сил организма человека. Необходимость стресса в одних ситуациях и нежелательность – в других. Психические заболевания и расстройства как следствие постоянного воздействия стресса на организм человека. Преодоление стресса. Механизмы преодоления. Профилактика стресса. Способы профилактики.</p>	2	
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета) в 1 семестре			
Всего:			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 11 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Печатные издания

Основные источники:

1. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172>

2. Психология делового общения: учебник / Н. В. Бордовская, С. Н. Костромина, Е. В. Зиновьева [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2023. — 291 с. — ISBN 978-5-406-11523-7. — URL: <https://book.ru/book/949423> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

3. Психология делового общения. Практикум: учебное пособие / Н. В. Бордовская, Е. В. Зиновьева, С. Н. Костромина [и др.]; под ред. Н. В. Бордовской. — Москва: КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-08938-5. — URL: <https://book.ru/book/941780> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

4. Разомазова, А. Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8.

— Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/121372>

Дополнительные источники:

1. Гонина, О.О. Психология: учебное пособие / Гонина О.О. — Москва: КноРус, 2021. — 316 с. — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>

2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебник / Е. С. Сахарчук; под ред. Е. С. Сахарчук. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713> (дата обращения: 28.12.2023). — Текст: электронный.

3. Аминов, И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>

4. Сухов, А.Н. Основы социальной психологии: учебное пособие / Сухов А.Н. — Москва: КноРус, 2020. — 241 с. — ISBN 978-5-406-07717-7. — URL: <https://book.ru/book/933580>

3.2.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Интернет-ресурсы

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROФобразование»// www.profspo.ru/.
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru/.
3. Система дистанционного обучения www.LMS Moodle.ru

3.3. Используемые образовательные технологии

Личностно-ориентированные технологии (психологическая самодиагностика, творческие работы), имитационные технологии, технологии проблемного обучения, процессуально - ориентированные технологии (алгоритмы деятельности, инструктивные карточки и тд), программированное обучение, кейс-стадии, технологии коллективной деятельности (работа в малых группах, «пила», соревнования), работа с различными информационными источниками на уроке и дома, элементы проектной деятельности.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, психологической самодиагностики обучающихся, выполнения индивидуальных заданий в рамках самостоятельной работы. Автор использует традиционную систему оценивания.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь :	
<p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</p> <p>использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>	<p>- самостоятельные практические работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии); эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p> <p>- анализ собственного практического опыта</p> <p>- устный опрос на занятиях,</p> <p>- самостоятельные работы, связанные с анализом ситуаций, решением практических задач (кейс-стадии);</p> <p>- эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p>
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать :	
<p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>влияние индивидуальных особенностей партнеров на</p>	<p>- беседа на уроке, самоорганизация деятельности на уроке</p> <p>- терминологический диктант по темам, тестовый контроль</p> <p>- проверочные работы;</p> <p>- анализ ситуаций (кейс-стадии)</p> <p>анализ ситуаций (кейс-стадии.);</p> <p>- рефлексия собственного опыта общения</p> <p>анализ ситуаций (кейс-стадии);</p> <p>-Эффективность анализа ситуаций (кейс-стадии);</p> <p>- эффективность взаимодействия в ходе эвристической беседы</p> <p>- эффективность планирования действий</p>

процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды	- проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях
	- проверочные работы, участие в беседах и обсуждениях; - тестовый контроль