

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Черкесск, 2024г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), направление подготовки 38.00.00 Экономика и управление


Организация-разработчик:
СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

Черкашина Е.Л. – преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от «06» 02 2024г протокол № 6

Руководитель образовательной программы  З.Х. Джашеева

Рекомендована методическим советом колледжа

от «08» 02 2024г протокол № 3

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина Психология общения является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники	номенклатура информационных источников применяемых в

	<p>информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 06	<p>описывать значимость своей специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	51
Самостоятельная работа	1
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	48
в том числе:	
лекции, уроки	40
практические занятия	8
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация ДЗ	2

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 01,02,03,04,05,06</i>
	1.Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.		
	2.Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
	2.Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
Тема 2. Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4	<i>ОК 02,04,05, 09,</i>
	1.Общение как обмен информацией.Коммуникативные барьеры		
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.		
Тема 3. Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	4	<i>ОК 03,04,05,06</i>
	1.Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.		
	2.Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		
Тема 4. Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	2	<i>ОК 03,04,05,06,09</i>
	1.Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.		
Тема 5. Средства общения	Содержание учебного материала	4	<i>ОК 03,04,05</i>
	1.Вербальная коммуникация		
	2. Невербальная коммуникация		

	3.Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
	Практические работы Практическая работа № 1. Развитие вербальные средств общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Тренинг. Практическая работа № 2. Развитие коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Индивидуальные и групповые практические задания.	4	
Тема 6. Деловое общение: этические аспекты процесса общения.	Содержание учебного материала	4	OK 03,04,05
	Формы и виды делового общения		
	Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности.		
Тема 7 Секреты общения в поисках работы	Содержание учебного материала	2	OK 01,03,04,05,06, 09
	Резюме		
	Собеседование при поступлении на работу		
Тема 8. Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	OK 03,04,05
	1.Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей		
Тема 9. Коллектив и личность. Социально-психологические особенности взаимодействия людей в малой группе.	Содержание учебного материала	2	OK 01,03,04,05,06, 09
	Понятие трудового коллектива.		
	Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.		
	Факторы, формирующие социально–психологический климат в коллективе.		
	Практические работы Практическая работа № 3. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Тестовые задания.	2	
Тема 10. Лидерство	Содержание учебного материала	2	OK 01,03,04,05,06, 09
	Отличительные признаки лидера и руководителя.		
	Психологические качества лидера.		
	Типы лидеров.		

	Стили управления.		
	Практические работы Практическая работа № 4. Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Дебаты как специально организованный публичный обмен мнениями	2	
Тема 11. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	10	<i>OK</i> <i>01,03,04,05,06,09</i>
	1. Понятие конфликта.		
	2. Стадии протекания конфликта.		
	3. Причины возникновения.		
	4. Типы конфликтов		
	5. Классификация конфликтных личностей		
	6. Последствия конфликтов		
	7. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами		
	8. Стратегии поведения в конфликте		
	9. Методы преодоления конфликтов		
10. Переговоры.			
Тема 12. Стандарты антикоррупционного поведения	Содержание учебного материала	2	<i>OK</i> <i>01,03,04,05,06,09</i>
	1. Основные понятия и определения		
	2. Принципы антикоррупционного поведения работника		
	3. Правила антикоррупционного поведения работника		
Самостоятельная работа обучающихся Способы управления конфликтами.		1	
Консультации		-	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		51	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии», оснащенный оборудованием:

Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 15 шт., стул ученический – 30 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт.

Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, плакаты
Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88432.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред.проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 256 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>

Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <i>знать</i>:</p> <p>сущность, цели и структуру общения; средства общения; особенности и формы делового общения; механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера; особенности взаимодействия в рабочей группе; требования, предъявляемые к публичному выступлению; пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности, этические нормы общения.</p> <p>-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), стандарты антикоррупционного</p>	<p>Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных</p>	<p>Устный и письменный опрос, тестирование</p> <p>Оценка результатов выполнения творческих работ, анализ ситуаций</p> <p>Промежуточная аттестация – ДЗ</p>

<p>поведения и последствия его нарушения; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <p>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; обобщать/анализировать информацию; определять цели и пути их достижения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создать имидж современного делового человека;</p> <p>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой</p>		

документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) применять стандарты антикоррупционного поведения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
образовательной программы

по учебной дисциплине «Психология общения»
для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по
отраслям)

форма проведения оценочной процедуры
Дифференцированный зачет

г. Черкесск, 2024 год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения». ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференциального зачета.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения»

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных 	<ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и 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; – приемы саморегуляции в процессе общения. – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Устный и письменный опрос, - тестирование - Оценка результатов выполнения творческих работ, анализ ситуаций <p>Промежуточная аттестация</p> <p>– ДЗ</p>

<p>областях;</p> <ul style="list-style-type: none">– методы работы в профессиональной и смежных сферах;– структуру плана для решения задач;– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности <p>ОК</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений,</p>		
--	--	--

применять стандарты антикоррупционного поведения; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
---	--	--

1. Устный и письменный опрос (ОК 01 –ОК 06, ОК 09)

1. Обозначить роль общения в профессиональной деятельности.
2. Дать характеристику видам и функциям общения.
3. Обозначить структуру общения.
4. Охарактеризовать общение в системе общественных и межличностных отношений.
5. Рассмотреть общение как обмен информацией.
6. Перечислить коммуникативные барьеры.
7. Описать технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Охарактеризовать общение как взаимодействие.
9. Рассмотреть стратегии и тактики взаимодействия.
10. Описать структуру, виды и динамику партнерских отношений.
11. Сформулировать правила корпоративного поведения в команде.
12. Описать общение как восприятие людьми друг друга.
13. Перечислить механизмы взаимопонимания в общении.
14. Дать характеристику имиджа личности.
15. Подготовить самопрезентацию.
16. Охарактеризовать вербальную коммуникацию.
17. Охарактеризовать невербальную коммуникацию.
18. Перечислить средства невербальной коммуникации.
19. Дать понятие эффективного слушания.
20. Охарактеризовать виды слушания.
21. Рассмотреть формы и виды делового общения.
22. Обозначить психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
23. Рассмотреть деловой этикет в профессиональной деятельности.
24. Подготовиться к собеседованию при поступлении на работу.
25. Составить Резюме.
26. Сформулировать понятие социальной роли.
27. Рассмотреть виды и характеристики социальных ролей.
28. Дать понятие трудового коллектива.
29. Охарактеризовать Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.
30. Перечислить факторы, формирующие социально–психологический климат в коллективе.
31. Перечислить отличительные признаки лидера и руководителя.
32. Обозначить психологические качества лидера.
33. Сравнить типы лидеров.
34. Сравнить стили управления.
35. Дать понятие конфликта.
36. Перечислить стадии протекания конфликта.
37. Сформулировать причины возникновения и типы конфликтов.

38. Дать характеристику конфликтных личностей.
39. Обозначить последствия конфликтов.
40. Сравнить конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
41. Сравнить стратегии поведения в конфликте.
42. Охарактеризовать методы преодоления конфликтов.
43. Дать характеристику Переговорам.
44. Перечислить Принципы антикоррупционного поведения бухгалтера.
45. Сформулировать Правила антикоррупционного поведения бухгалтера.

2. Тестирование ОК 01-06

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1		Вам предстоит беседа с клиентом. Какой вид делового общения вы выберете?	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
2		Как называется форма организации профессионального взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей _____	
3		Какой тип взаимодействия в профессиональной деятельности предполагает затруднения и препятствия в достижении целей _____	
4		Как называется способ эффективного начала деловой беседы, который позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов – и вы этого легко добьетесь _____	
5		Как называются ситуативные действия и приемы, снижающие душевное напряжение, защищающие от душевной боли или других неприятных переживаний как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни _____	
6		К видам слушания не относится: 1. Нереклексивное 2. Реклексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное	
7		Механизмом воздействия на партнера по общению при гуманистическом подходе не является: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение.	
8		Общение людей, исходящее из их социальной роли это 1. открытое общение 2. ролевое общение 3. личностное общение	
9		Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором	

		стороны стремятся к одностороннему выигрышу: 1. компромисса 2. соперничества 3. сотрудничества 4. уклонения			
10		Сопоставить способы эффективного начала деловой беседы с их характеристиками:			
		№п/п	Способы эффективного начала деловой беседы	№п/п	Характеристики
		1.	Метод снятия напряжения	а)	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы
		2.	Метод «зацепки»	б)	означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления
		3.	Метод прямого подхода	в)	позволяет установить тесный контакт с собеседником
1		Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение		ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
2		Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место?			
3		Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это _____			
4		Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к подчиненным, ущемление их прав _____ деловую этику			
5		форма общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений это _____			
6		В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: 1. у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; 2. подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя; 3. коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей профессиональной переаттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.			
7		Какие позиции соответствуют эффективному деловому			

		общению: 1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; 2. в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; 3. партнер слышит только то, что хочет услышать; 4. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;									
8		Речь в деловом общении направлена на: 1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству. 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае. 3. Привлечение внимания. 4. Информирование собеседника									
9		Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило: 1. Обратной связи 2. Места и времени 3. Конкретности 4. Невнимания к невербальным сигналам									
10		Преимущества стереотипов: 1. экономия психических ресурсов 2. уменьшение уровня врожденной тревожности 3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения									
1.		Как называется устоявшееся представление, о чем угодно, шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях								
2.		Игнорирование своего эмоционального состояния и эмоционального состояния партнера по общению приводит к									
3.		Умение сосредоточиться на речи собеседника, наблюдательность и одобрение его высказываний это приемы									
4.		Какой вид слушания позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь, вселить уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята									
5		При каком слушании не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют и не поучают.									
6		Сопоставить типы темперамента с их характеристиками:									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Тип темперамента</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Флегматик</td> <td>а)</td> <td>Замкнутый, Ранимый,</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Тип темперамента	№п/п	Характеристики	1.	Флегматик	а)	Замкнутый, Ранимый,	
№п/п	Тип темперамента	№п/п	Характеристики								
1.	Флегматик	а)	Замкнутый, Ранимый,								

				Сдержанный, Задумчивый, Грустный	
		2.	Сангвиник	б)	Очень энергичный, Вспыльчивый, Эмоциональный, Напористый Чувствительный
		3.	Холерик	в)	Работоспособный, Малоэмоциональный Надежный, Спокойный, Серьезный
		4.	Меланхолик	г)	Активный, Энергичный Жизнерадостный, Легкомысленный Беззаботный
7		Сопоставить с точки зрения Трансактного анализа позиции в общении с их характеристиками:			
		№п/п	Позиции в общении	№п/п	Характеристики
		1.	Дитя	а)	все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее, сверхзаботливое
		2.	Взрослый	б)	эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознателен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии
		3.	Родитель	в)	трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям,

					логически мыслит, решает вопросы по-деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы	
8	Сопоставить способы манипулирования с их характеристиками:					
	№п/п	Способ манипулирования	№п/п	Характеристики		
	1.	Навязывание роли	а)	Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой		
	2.	Вас делают другом	б)	Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п.		
	3.	«Дружим против общего врага»	в)	Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около		
	4.	Туманные намеки	г)	Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега		
	5.	Берет измором	д)	Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите		
9	Сопоставить варианты одежды для следующих деловых целей:					
	№п/п	Цель общения	№п/п	Вариант одежды		
	1.	Самопрезентация или участие в	а)	для женщин подойдет нарядный костюм,		

			деловом совещании		который может представлять собой различные комбинации. Классической комбинацией считается украшения, их не должно быть много. Желательна модная изысканная вечерняя сумочка: она может быть не только черной. Для мужчин подойдет строгий классический костюм. Этот предмет гардероба должен соответствовать сезону.	
		2.	вечерний ужин с деловыми партнерами	б)	Костюм – это идеальный вариант для бизнес-общения, необязательно, чтобы он был черным. Подойдет синий или серый различных оттенков, коричневый, бежевый. Возможен рисунок, но малозаметный. Для женщины, можно использовать вариант однотонного делового по фасону платья.	
		3.		в)	трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы	
10		Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно:				
		1. жесты подозрительности и скрытности				
		2. жесты открытости				

		3. жесты и позы защиты 4. жесты размышления и оценки																				
1		Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия называется _____	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде																			
2		Как называется процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели _____																				
3		Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора? _____																				
4		Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности? _____																				
5		Как называются факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им?																				
6		Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это: 1. эмпатия 2. рефлексия 3. идентификация																				
7		В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: 1. презрение 2. интерес к собеседнику и его признание 3. проявление подчеркнутого неуважения																				
8		Сопоставить виды делового общения с его характеристикой:																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Виды делового общения</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>горизонтально е</td> <td>а)</td> <td>между деловыми партнерами существуют отношения иерархии</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>конструктивно е</td> <td>б)</td> <td>деловые партнеры обладают равным статусом</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>вертикальное</td> <td>в)</td> <td>укрепляет и развивает деловые отношения</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>опосредованно</td> <td>г)</td> <td>«лицом к лицу»</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики	1.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии	2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом	3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения	4.	опосредованно	г)	«лицом к лицу»
№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики																			
1.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии																			
2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом																			
3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения																			
4.	опосредованно	г)	«лицом к лицу»																			

			е				
		5.	непосредственное	д)	посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.		
		6.	деструктивное	е)	разрушает отношения партнерства		
9		Сопоставить стороны общения с соответствующим определением:					
		№п/п	Сторона общения	№п/п	Определение		
		1.	Перцептивная	а)	взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности		
		2.	Коммуникативная	б)	установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия собеседника		
		3.	Интерактивная	в)	обмен информацией		
10		Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности: 1. завершение конфликта, 2. послеконфликтный период, 3. предконфликтная ситуация, 4. инцидент, 5. эскалация конфликта.					
1		Стиль общения, обусловленный практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности, обслуживающий сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализующийся как в письменной, так и в устной форме называется _____					ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
2		Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это _____					
3		Обратная связь способствует коммуникации или препятствует ей _____					
4		Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это _____					
5		Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____					

6		<p>Как представиться в телефонном разговоре:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» 2. здравствуйте, я из фирмы «Вега» 3. Вас беспокоят из фирмы «Вега» 																						
7		<p>Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. переломные вопросы 2. закрытые вопросы 3. открытые вопросы 4. риторические вопросы 																						
8		<p>В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора; 2. в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; 3. в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника. 																						
9		<p>Сопоставить понятия приемов рефлексивного слушания их характеристикам:</p> <table border="1" data-bbox="405 1070 1257 1809"> <thead> <tr> <th data-bbox="405 1070 533 1182">№п/п</th> <th data-bbox="533 1070 772 1182">Прием рефлексивного слушания</th> <th data-bbox="772 1070 884 1182">№п/п</th> <th data-bbox="884 1070 1257 1182">Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="405 1182 533 1368">1.</td> <td data-bbox="533 1182 772 1368">выяснение</td> <td data-bbox="772 1182 884 1368">а)</td> <td data-bbox="884 1182 1257 1368">Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1368 533 1514">2.</td> <td data-bbox="533 1368 772 1514">отражение чувств</td> <td data-bbox="772 1368 884 1514">б)</td> <td data-bbox="884 1368 1257 1514">Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1514 533 1659">3.</td> <td data-bbox="533 1514 772 1659">перефразирование</td> <td data-bbox="772 1514 884 1659">в)</td> <td data-bbox="884 1514 1257 1659">Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1659 533 1809">4.</td> <td data-bbox="533 1659 772 1809">резюмирование</td> <td data-bbox="772 1659 884 1809">г)</td> <td data-bbox="884 1659 1257 1809">Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)</td> </tr> </tbody> </table>		№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики	1.	выяснение	а)	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника	2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями	3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания	4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)	
№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики																					
1.	выяснение	а)	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника																					
2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями																					
3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания																					
4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)																					
10		<p>Сопоставить тип делового письма с его содержанием:</p> <table border="1" data-bbox="405 1854 1257 1993"> <thead> <tr> <th data-bbox="405 1854 533 1921">№п/п</th> <th data-bbox="533 1854 772 1921">Тип делового письма</th> <th data-bbox="772 1854 884 1921">№п/п</th> <th data-bbox="884 1854 1257 1921">Содержание письма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="405 1921 533 1993">1.</td> <td data-bbox="533 1921 772 1993">Письмо-уведомление</td> <td data-bbox="772 1921 884 1993">а)</td> <td data-bbox="884 1921 1257 1993">Уважаемый Валерий Александрович,</td> </tr> </tbody> </table>		№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма	1.	Письмо-уведомление	а)	Уважаемый Валерий Александрович,													
№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма																					
1.	Письмо-уведомление	а)	Уважаемый Валерий Александрович,																					

				<p>Напоминаю, что 25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности».</p> <p>Чтобы подтвердить участие, не забудьте зарегистрироваться по ссылке.</p> <p>С уважением, Калмык Наталья.</p>
	2.	Письмо-напоминание	б)	<p>Уважаемый Валерий Александрович,</p> <p>ОАО «НаоСтрой» информирует Вас о повышении цен на наш ассортимент на 5% в связи с подорожанием сырьевой продукции.</p> <p>Подробно ознакомиться с изменениями вы можете в приложенном прайсе. Если есть вопросы — звоните по телефону +7 931 401 85 41 или пишите нам на email nafgtroi@gmail.com.</p> <p>С уважением, Калмык Наталья.</p>
	3.	Письмо-подтверждение	в)	<p>Уважаемый Валерий Александрович,</p> <p>Получили ваше коммерческое предложение.</p> <p>О принятом решении сообщим до 01.01.2022 г.</p> <p>С уважением, Калмык Н.А.</p>

1.		Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____. Она является наиважнейшим способом регулирования человеческого поведения и отношений.	ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
2		Как называется стандарт устанавливающий единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности _____	
3		Как называется способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека, умение слушать и слышать, смотреть и видеть, управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное _____	
4		Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им это _____	
5		Выбрать верное утверждения из перечисленных: 1. коррупция существует как в государственном, так и частном секторе экономики; 2. коррупционная выгода всегда имеет денежную форму; 3. выявление коррупционных преступлений и уголовное преследование виновных лиц является основным способом профилактики коррупции; 4. коррупция свойственна только исполнительной ветви государственной власти.	
6		К специальным мерам противодействия коррупции относится: 1. применение к государственным гражданским служащим мер дисциплинарной ответственности за нарушение служебного распорядка государственного органа; 2. регулярная оценка результативности деятельности государственных гражданских служащих; 3. установление для государственных гражданских служащих запрета заниматься предпринимательской деятельностью.	

7		<p>Какая из перечисленных ниже мер является профилактикой коррупции?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. координации деятельности в области противодействия коррупции; 2. формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению; 3. создание нормативной правовой базы противодействия коррупции; 4. определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции. 																	
8		<p>К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации НЕ относится принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приоритетного применения мер по предупреждению коррупции; 2. Сотрудничества государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами; 3. Неотвратимости ответственности за совершение коррупционных правонарушений; 4. Конфиденциальности при решении вопроса о привлечении к ответственности за совершение коррупционных правонарушений. 																	
9		<p>Чего нельзя допускать в условиях конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. преувеличивать свои заслуги; 2. обрушивать на партнера множество претензий; 3. видеть все только со своей позиции; 4. все вышеперечисленное 																	
		<p>Сопоставить основные этические принципы взаимоотношений с их характеристиками</p> <table border="1" data-bbox="411 1339 1257 2004"> <thead> <tr> <th data-bbox="411 1339 528 1417">№п/п</th> <th data-bbox="528 1339 788 1417">Этические принципы</th> <th data-bbox="788 1339 904 1417">№п/п</th> <th data-bbox="904 1339 1257 1417">Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="411 1417 528 1603">1.</td> <td data-bbox="528 1417 788 1603">Чувство такта</td> <td data-bbox="788 1417 904 1603">а)</td> <td data-bbox="904 1417 1257 1603">сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="411 1603 528 1899">2.</td> <td data-bbox="528 1603 788 1899">Корректность</td> <td data-bbox="788 1603 904 1899">б)</td> <td data-bbox="904 1603 1257 1899">внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="411 1899 528 2004">3.</td> <td data-bbox="528 1899 788 2004">Вежливость</td> <td data-bbox="788 1899 904 2004">в)</td> <td data-bbox="904 1899 1257 2004">готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики	1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.	2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.	3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.	
№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики																
1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.																
2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.																
3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.																

		4.	Любезность	г)	внешнее проявление доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.	
		5.	Точность	д)	своевременность выполнения обещанного или порученного дела	

3. Выполнение обучающимися групповых и индивидуальных заданий под наблюдением преподавателя (ОК 01 –ОК 06, ОК 09)

Самодиагностика по психологическим тестам:

- Тест на оценку уровня общительности.
- Тест на оценку самоконтроля в общении.
- Тест по выявлению организаторских способностей.
- Тест на выявление стиля делового общения.
- Тест на определение хороший ли Вы слушатель.
- Тест на выявление эмпатических способностей.
- Тест на определение направленности личности в общении.
- Тест на определение позиции в общении
- Тест на определение Конфликтная ли Вы личность.
- Тест на определение Стратегии поведения в конфликтах.

Решение задач по транзактному анализу в общении, анализу поведения в конфликтной ситуации.

Рольевые игры, направленные на получение навыков корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать.
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Роль общения в профессиональной деятельности.
2. Виды и функции общения.
3. Структура общения.
4. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
5. Общение как обмен информацией.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Общение как взаимодействие.
9. Стратегии и тактики взаимодействия.
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
11. Правила корпоративного поведения в команде.
12. Общение как восприятие людьми друг друга.
13. Механизмы взаимопонимания в общении.
14. Имидж личности.
15. Самопрезентация.
16. Вербальная коммуникация.
17. Невербальная коммуникация.
18. Средства невербальной коммуникации.
19. Понятие эффективного слушания.
20. Виды слушания.

21. Формы и виды делового общения.
22. Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
23. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
24. Собеседование при поступлении на работу.
25. Резюме.
26. Понятие социальной роли.
27. Виды и характеристики социальных ролей.
28. Понятие трудового коллектива.
29. Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.
30. Факторы, формирующие социально–психологический климат в коллективе.
31. Отличительные признаки лидера и руководителя.
32. Психологические качества лидера.
33. Типы лидеров.
34. Стили управления.
35. Понятие конфликта.
36. Стадии протекания конфликта.
37. Причины возникновения и типы конфликтов.
38. Классификация конфликтных личностей.
39. Последствия конфликтов.
40. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
41. Стратегии поведения в конфликте.
42. Методы преодоления конфликтов.
43. Переговоры.
44. Принципы антикоррупционного поведения работника.
45. Правила антикоррупционного поведения работника.

III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Уровень подготовки обучающихся по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.

Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.

Дифференцированный зачет проводится в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.