

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**СГ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

специальность

**13.02.13 Эксплуатация и обслуживание электрического и  
электромеханического оборудования (по отраслям)**

Составитель: преподаватель

К.С. Ганжа

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе  
методическим советом Уральского лесотехнического колледжа  
(протокол №4 от 27 февраля 2026 года)

Председатель методического совета

  
(подпись)

М.В. Чапаева

г. Екатеринбург, 2026

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ АДАПТАЦИОННОЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Учебная дисциплина СГ.07 Коммуникативный практикум является вариативной частью социально-гуманитарного учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 13.02.13 Эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям), разработана в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей.

Дисциплина СГ.07 Коммуникативный практикум способствует успешной адаптации обучающихся, инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательном учреждении. Дисциплина имеет практико-ориентированный характер.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Адаптационная учебная дисциплина СГ.07 Коммуникативный практикум обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 13.02.13 Эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям). Общие компетенции, формирующиеся и совершенствующиеся в результате освоения дисциплины, необходимы при изучении профессиональных модулей и дальнейшего использования в профессиональной деятельности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 04, ОК 05.

| Код ПК, ОК     | Умения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Знания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 04<br>ОК 05 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;</li> <li>• выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;</li> <li>• находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;</li> <li>• ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;</li> <li>• эффективно взаимодействовать в команде;</li> <li>• взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;</li> <li>• ставить задачи профессионального и личностного развития.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</li> <li>• методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;</li> <li>• приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;</li> <li>• способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;</li> <li>• правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.</li> </ul> |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

| Вид учебной работы                                              | Объем часов |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>       | <b>72</b>   |
| <b>в т.ч.:</b>                                                  |             |
| теоретическое обучение                                          | 26          |
| практические занятия                                            | 42          |
| Самостоятельная работа                                          | 4           |
| <b>Промежуточная аттестация в форме другой формы аттестации</b> |             |

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

| №№<br>разде<br>лов и<br>тем | Наименование разделов и тем /<br>Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Объем в часах             |              |             | Формируе-<br>мые ОК и<br>ПК |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|-------------|-----------------------------|
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Σ по<br>разделу<br>, теме | Σ по<br>виду | часы        |                             |
| 1                           | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                         | 4            | 5           | 6                           |
| 1.                          | Тема. Сущность коммуникации в разных социальных сферах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18                        |              |             | ОК 04, ОК 05                |
|                             | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           | 4            |             |                             |
|                             | Основные функции и виды коммуникации.<br>Структура и содержание процесса деловой коммуникации. Средства коммуникации. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |              | 2<br>2      |                             |
|                             | Практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           | 12           |             |                             |
|                             | Практическое занятие «Индивидуально-типологические особенности личности человека. Презентация докладов и сообщений», «Толерантное восприятие и правильное оценивание людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния».                                                                                                                                                                                                                                     |                           |              | 12          |                             |
| 2.                          | Тема. Деловая этика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 18                        |              |             | ОК 04, ОК 05                |
|                             | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           | 6            |             |                             |
|                             | Общее понятие об этике. Понятие деловой этики.<br>Понятие профессиональной этики. Категории этики.<br>Методы постановки целей в деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |              | 2<br>2<br>2 |                             |
|                             | Практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           | 12           |             |                             |
|                             | Практическое занятие «Деловое общение. Техника ведения деловой беседы», «Стратегии и правила поведения в конфликтах», Тренинг «Эмоциональное реагирование и саморегуляция поведения в конфликтах». Практическое занятие «Понятие об этикете. Сферы действия этикета. Деловой этикет», «Общие правила поведенческого этикета (обращение, знакомство, приветствие и т.д.)», «Служебный этикет: поведенческий, речевой», «Правила ведения телефонных переговоров», «Поведение за столом», «Подарки в нашей жизни». |                           |              | 12          |                             |
| 3.                          | Тема. Эффективное общение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6                         | –            | –           | ОК 04, ОК 05                |
|                             | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | –                         | 4            | –           |                             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |   |   |              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|--------------|
|    | Стили и средства общения. Приемы общения, которые с минимальными затратами приводят к намеченной цели общения.<br>Методы постановки целей в деловой коммуникации.                                                                                                                      | —  | — | 4 |              |
|    | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                     | —  | 2 | — |              |
|    | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка сообщений и докладов. Выполнение домашних работ, подготовка рефератов на темы: «Стили и средства общения», «Методы постановки целей в деловой коммуникации», «Эффективные приемы общения». | —  | — | 2 |              |
| 4. | Тема. Коммуникативные барьеры                                                                                                                                                                                                                                                          | 12 | — | — | ОК 04, ОК 05 |
|    | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                           | —  | 4 | — |              |
|    | Коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.<br>Способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций. Стили поведения в конфликтной ситуации.<br>Способы психологической защиты.                                                               | —  | — | 4 |              |
|    | Практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                                   | —  | 6 | — |              |
|    | Практическое занятие «Пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее», «Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации».                                                           | —  | — | 6 |              |
|    | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                     | —  | 2 | — |              |
|    | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка сообщений и докладов. Выполнение домашних работ, подготовка рефератов на темы: «Коммуникативные барьеры», «Способы предупреждения конфликтов», «Способы психологической защиты».           | —  | — | 2 |              |
| 5. | Тема. Взаимодействие студентов в условиях образовательной организации                                                                                                                                                                                                                  | 12 | — | — | ОК 01, ОК 06 |
|    | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                           | —  | 4 | — |              |
|    | Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации                                                                                                                                                                                                           | —  | — | 4 |              |
|    | Практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                                   | —  | 8 | — |              |
|    | Практическое занятие «Взаимодействие со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт».                                                                                                                                            | —  | — | 8 |              |
| 6. | Тема. Студенты-инвалиды в деловой коммуникации. Самопрезентация                                                                                                                                                                                                                        | 8  | — | — | ОК 01, ОК 06 |
|    | Содержание учебного материала. Лекции, уроки                                                                                                                                                                                                                                           | —  | 4 | — |              |
|    | Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами учебы и жизнедеятельности студентов-инвалидов.                                                                                                                                                                                | —  | — | 2 |              |
|    | Формы, методы, технологии самопрезентации.                                                                                                                                                                                                                                             |    |   | 2 |              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|    | Практические занятия                                                                                                                                                                                                                                                            | — | 4 | — |   |
|    | Практическое занятие «Ориентация в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильное оценивание сложившейся ситуации, действия с ее учетом», «Эффективное взаимодействие в команде». Решение ситуационных заданий «Самопрезентация». | — | — | 4 |   |
| 8. | Промежуточная аттестация в форме другая форма промежуточной аттестации)                                                                                                                                                                                                         |   | — | — | — |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие следующих специальных помещений:

- кабинет социально-экономических дисциплин – учебная аудитория, оснащенная техническими средствами для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, а также для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации, имеющая следующее оснащение: столы и стулья для обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска, экран проекционный, проектор, персональный компьютер;

- помещение для организации самостоятельной работы, имеющее следующее оснащение: компьютерная техника на 20 посадочных мест, с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационную образовательную среду УГЛУТУ, программное обеспечение общего назначения, технология беспроводной локальной сети Wi-Fi.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации образовательной программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основные электронные издания**

1. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 6-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-507-50515-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/441686>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### **3.2.2. Дополнительные источники**

2. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152619>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление : учебное пособие / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-8114-5435-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140734>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Пшеничникова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i>Результаты обучения</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>Критерии оценки</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>Формы и методы оценки</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</li> <li>• методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;</li> <li>• приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;</li> <li>• способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;</li> <li>• правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.</li> </ul>                                                                                                                            | <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 заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p> | Опрос                        |
| <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;</li> <li>• выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;</li> <li>• находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;</li> <li>• ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;</li> <li>• эффективно взаимодействовать в</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Опрос                        |



|                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| команде;<br>• взаимодействовать со<br>структурными подразделениями<br>образовательной организации, с<br>которыми обучающиеся входят в<br>контакт;<br>ставить задачи профессионального<br>и личностного развития. |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

С целью определения особенностей восприятия обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ и их готовности к освоению учебного материала предусмотрен входной контроль в форме тестирования.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателями в соответствии с разработанным комплектом оценочных средств по учебной дисциплине, адаптированным к особым потребностям студентов инвалидов и лиц с ОВЗ, в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) В обучении используются карты индивидуальных заданий (и т.д.).

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения промежуточной аттестации**

**ДИСЦИПЛИНА СГ.07 КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ**

**для студентов**

**13.02.13 ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОГО И  
ЭЛЕКТРОМЕХАНИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)**

## 1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих программу учебной дисциплине СГ.07 Коммуникативный практикум.

ФОС включают контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации в соответствии с программой учебной дисциплины.

Оценочные средства (ОС) разделяются на средства проверки (контрольные задания), показатели выполнения, критерии оценки:

- средства проверки (контрольные задания) включают одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (деятельности), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить;
- показатели выполнения представляют собой формализованное описание оцениваемых основных (ключевых) параметров процесса (алгоритма) или результата деятельности;
- критерии оценки описывают правила определения численной или вербальной оценки при сравнении показателей выполнения с результатами (процесса или продукта) действий, демонстрируемых (полученных) аттестуемым.

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины (модуля), подлежащие проверке.

Результаты освоения учебной дисциплины ОГСЭ 07. Коммуникативный практикум

| Код ОК, ПК     | Умения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Знания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК.04<br>ОК.05 | <ul style="list-style-type: none"><li>• толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;</li><li>• выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;</li><li>• находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;</li><li>• ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;</li><li>• эффективно взаимодействовать в команде;</li><li>• взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;</li><li>• ставить задачи профессионального и личностного развития.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;</li><li>• методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;</li><li>• приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;</li><li>• способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;</li><li>• правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.</li></ul> |

### 3. Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины

Формой промежуточной аттестации обучающихся является другая форма контроля, который проводится в сроки, установленные учебным планом и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса, в форме: письменного ответа на теоретический вопрос и правильное выполнение одного практического задания

#### ***Критериями оценки являются:***

##### ***а) письменный ответ на теоретический вопрос:***

- грамотно выстроенный письменный ответ с использованием специальной научной терминологии;
- ответ дополнен примерами;
- в ответе приводятся примеры, анализ, а также связь с будущей профессией;

##### ***б) выполнение практического задания:***

- при выполнении задания соблюдена последовательность; выполнение дополнено примерами, которые показывают связь с профессией и с повседневной жизнью;
- сформулирован логичный вывод;

| Оценка              | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | выставляется студенту, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. |
| «хорошо»            | выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, усвоившему основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.                                                                         |
| «удовлетворительно» | выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомому с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми                                          |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | знаниями для их устранения под руководством преподавателя.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| «неудовлетворительно» | выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |

## 4. Оценочные средства промежуточной аттестации

### Содержание оценочных средств

Вопросы к устному опросу:

1. Понятие общения, как одного из видов деятельности.
2. Цели, функции, виды и структура общения.
3. Критерии выбора подходящего ситуации вида и уровня общения.
4. Понятие социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.
5. Демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации социальной роли.
6. Виды социальных взаимодействий.
7. Средства и приемы психологического воздействия.
8. Перцептивные механизмы.
9. Сенсорные каналы восприятия.
10. Техники слушания и ведения беседы.
11. Способы цивилизованного влияния в переговорном процессе.
12. Этапы переговорного процесса.
13. Стратегии и тактики, используемые в переговорном процессе.
14. Этические принципы общения.
15. Этика и этикет делового общения.
16. Понятие конфликта.
17. Основные причины конфликтных ситуаций.
18. Виды конфликтов.
19. Структура и способы разрешения конфликтов.
20. Стратегии и тактики, используемые для решения конфликтной ситуации.

Типовые контрольные задания:

Ситуационная задача 1

Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной психологии.

В него входят:

1. физические характеристики – здоровье, внешность, манеры.
2. образование и опыт.
3. интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы.
4. способность к физическому труду, устной речи, счету.
5. интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата.
6. диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность.
7. личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению делового общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

#### Ситуационная задача 2

Американские психологи Р. Хьюсман и Д. Хетфилд установили золотое правило общения – «Делай для других то, что они хотели бы, чтобы ты сделал для них». Каким образом можно применить это правило в деловом общении?

#### Ситуационная задача 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

#### Ситуационная задача 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

#### Ситуационная задача 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

#### Ситуационная задача 6

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

#### Ситуационная задача 7

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

#### Ситуационная задача 8

«Два главных способа понимания одним человеком другого открывают двери в человеческую бесконечность: первое – ЭМПАТИЯ – в чувствование: второе – РЕФЛЕКСИЯ – отражение, вмысливание. В любом общении все мы в той или иной мере вживаемся и вмысливаемся друг в друга, эмпатируем и рефлекслируем ... Вся культура, весь язык, жесты, обычаи, что ни возьми, начиная от простого рукопожатия, сотворены усилиями людского взаимопроникновения, и все проходит путь от первотворчества до шаблона» (Леви В. Искусство быть другим // Искусство разговаривать и получать информацию. – М.: Высшая школа, 1993. С.61-62).

Сформулируйте простейшую формулу общения, исходящую из допущения, что ваш партнер во всех отношениях подобен Вам. В каких простых нравственных требованиях сделан акцент на относительность тождества Вас и Другого?

#### Ситуационная задача 9

Спонсорство — относительно недавно появившийся в нашей стране инструмент развития деловых отношений. Как правило, оно выражается в участии компании или отдельных предпринимателей в затратах на проведение какого-либо массового мероприятия (концерта, спортивного состязания, музыкального конкурса и т.п.). Часто спонсор предоставляет крупные денежные взносы, которые общественным сознанием оцениваются неоднозначно. Одни считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и предпринимательским фирмам (хорошая информированность о продукции и услугах фирмы, ассоциирование имиджа мероприятия с продукцией предприятия, снятие части налогов и т.д.) Другие считают, что спонсорство аморально по двум причинам:

- 1.ухудшает финансовое положение фирмы, что наносит ущерб ее работникам.
- 2.формирует иждивенчество тех, кто надеется лишь на спонсорство, расслабляет массовое сознание в достижении цели.

Сформулируйте свою точку зрения на данную проблему.

#### Ситуационная задача 10

При формировании любого имиджа (бизнесмена, политика и т.д.) учитывают различные качества человека. Назовите, что включают в себя следующие качества:

- А) природные качества;
- Б) качества, привитые образованием и воспитанием;
- В) качества, обретенные жизненным и профессиональным опытом.

#### Ситуационная задача 11

В процессе проведения делового совещания очень важно контролировать его ход. Что нужно делать руководителю в ходе совещания?

1. Постоянно смотреть на ручные часы.
2. Выслушивать мнение всех оппонентов.
3. Немедленно принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения.
4. Допрашивать опоздавшего на совещание.

#### Ситуационная задача 12

Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро всё улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто»