

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позябин Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2025 09:04:53
Уникальный программный ключ:
7e7751705ad67ae2d6295985e6e9170fe0ad024c

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии – МВА имени К.И. Скрябина»

Утверждаю

Проректор

по учебной работе и молодежной политике,

доктор биологических наук, доцент

П.Н. Абрамов

июни 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Культура делового общения

для профессии

36.01.03 «Тренер-наездник лошадей»

Форма обучения очная

Среднее профессиональное образование

Москва
2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) 36.01.03 «Тренер-наездник лошадей».

ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК:

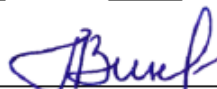
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии – МВА имени К.И. Скрябина»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

на заседании Учебно-методической комиссии кинологического колледжа

Протокол заседания от № 8 от « 30 » июня 20 25 г.

Председатель комиссии


подпись

А.К. Зиновьев

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ


подпись

Т.В. Лепёхина

Директор колледжа


подпись

Е.Н. Лиховидова

Директор библиотеки


подпись

Н.А. Москвитина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕОИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Область применения рабочей программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Культура делового общения

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая учебная программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 36.01.03 Тренер-наездник лошадей.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

- дисциплина входит в общепрофессиональный цикл (ОП).

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен освоить общие и профессиональные компетенции:**

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.3. Выполнять мероприятия по профилактике травматизма лошадей при проведении тренинга.

ПК 2.4. Вести документацию по учету результатов тренинга лошадей, в том числе с использованием цифровых технологий.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;

1.4 Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: (очная, заочная) максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36/4 часов;
самостоятельной работы обучающегося 18/50 часов;

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов очная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	42
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа (работа с учебной литературой, конспектом лекций, выполнение индивидуальных заданий, творческие работы разных видов, поиск информации в сети Интернет).	68
Промежуточная аттестация в форме - Диф. З.	4 сем

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Межличностное общение	10	1-3
Тема 1.1. Психология и культура делового общения	Задачи и функции общения. Восприятие и понимание людьми друг друга. Сущность и структура делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	2	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №1 Психологический тренинг «Невербальные средства общения»		
Тема 1.2. Индивидуальнопсихологические особенности личности	Роль индивидуально-личностных характеристик в протекании общения: эмоциональная устойчивость и толерантность к стрессогенным факторам; активность; креативность, общительность, эмпатия и т.д. Характеристики типов темперамента и предпочтительная сфера деятельности для каждого типа темперамента; основные акцентуации характера.	4	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №2 Тестирование. Составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности.		
Тема 1.3 Коммуникативная компетентность	Коммуникативные умения. Техники активного слушания. Техники вербализации. Техники ведения малого разговора и снятия эмоционального напряжения.	4	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №3 Тренинг коммуникативных умений. Методы снятия стресса. Корпоративный этикет		
Раздел 2. Психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров		6	1-3
Тема 2.1 Кадровый потенциал управления.	Кадровый потенциал управления	3	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №4 Моделирование системы подбора кадров. Деловая игра «Беседа с кандидатом на работу»		
Тема 2.2. Организация управленческой деятельности	Организация работы руководителя, менеджера, специалиста. Стимулирование управленческой деятельности.	3	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №5 Деловая игра «Рекрутинг»		

Раздел 3. Приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками)		6	1-3
Тема 3.1 Социально-психологический климат.	Понятие социально-психологического климата. Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально-психологического климата.	6	
	Практическое занятие	1	
	Практическое занятие №6 Деловая игра «Определения структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии» Ролевая игра «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения» Семинарское занятие «Понятие об общении. Виды общения. Деловое общение. Три стороны общения. Средства общения: вербальные и невербальные»		
Раздел 4. Способы управления конфликтами и стрессами		6	1-3
Тема 4.1. Конфликт. Классификация и правила разрешения конфликтов.	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта. Выход из конфликта.	6	
	Практическое занятие	2	
	Практическое занятие №7-8 Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества. Подготовка памятки по профилактике конфликтов в трудовом коллективе. Семинарское занятие «Способы урегулирования конфликтов в трудовом коллективе» «ТимБилдинг – основные приемы»		
Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка сообщения «Психология, ее предмет, принципы и методы» 2. Подготовка сообщения «Индивидуальные различия личности в принятии решений» 3. Подготовка сообщения «Принятие группового решения» 4. Составление библиографического списка по психологии управления. 5. Презентация «Оценка профессионального уровня кадров управления» 6. Подготовка сообщения «Формирование оптимальной структуры и состава кадров управления» 7. Обзор публикаций в периодических изданиях по проблеме формирования благоприятного микроклимата в трудовом коллективе. 8. Реферат: Методы формирования благоприятного климата в трудовом коллективе. 9. Подготовка сообщения «Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями (заказчиками)». «Климат и сотрудничество в группе. Признаки благоприятного социально-психологического климата» 10. Подготовка сообщения «Особенности тимбилдинга в кинологической сфере»		6	1-3
	Всего		
		42	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3.-продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Методические указания к самостоятельной работе студента

Чтобы получить необходимое представление о дисциплине и о процессе организации её изучения, целесообразно в первые дни занятий ознакомиться с рабочей программой дисциплины в электронном варианте.

Успешное освоение дисциплины предполагает следующие действия:

- изучение учебной и учебно-методической литературы по дисциплине;
- сразу же после каждой лекции и практического занятия «просматривать» конспекты лекций и выполненные задания – это позволит закрепить и усвоить материал;
- в случае, если анализ проведенных расчетов не выполнен на практическом занятии, необходимо сразу это задание выполнить дома;
- не откладывать до последнего подготовку отчета о самостоятельной работе, имея в виду, что самостоятельная тематика входит в число контрольных вопросов для текущей и промежуточной аттестации.

Практические занятия, по дисциплине проводятся с использованием бумажных вариантов отчетности с посещения выставок, исследования статистических и литературных источников..

В процессе изучения дисциплины *учебными целями* являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и основных понятиях. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются закрепление ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

При подготовке к промежуточной аттестации, необходимо выявить за счет каких источников будут «закрыты» все контрольные вопросы: лекционные и практические материалы, отчет о самостоятельной работе, учебная литература.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличие кабинета социально-экономических дисциплин оснащенный столами и стульями; переносное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор), наглядные пособия

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>

2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499011>

3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494489>

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся при изучении ОП.06 Культура Делового общения: учебнометодическое пособие / Мартынова А.Ю. - Екатеринбург, Уральский ГАУ, 2019. – 18с.

5. Журнал Ветеринария.

6. Журнал Зоотехния.

7. Журнал Кормление сельскохозяйственных животных и кормопроизводство.

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

№	Наименование	Ссылка на ресурс	Доступность
Информационно-справочные системы			
1.	Российское образование. Федеральный образовательный портал	http://www.eup.ru	Режим доступа: свободный доступ

2.	Информационно-правовой портал компании «Гарант»	http://www.garant.ru/	Режим доступа: для авторизованных пользователей
Электронно-библиотечные системы			
1.	Электронно-библиотечная система «ZNANIUM. COM»	https://znanium.com	Режим доступа: для авторизованных пользователей
2.	Электронно-библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com	Режим доступа: для авторизованных пользователей
3.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/defaultx.asp	Режим доступа: для авторизованных пользователей
Профессиональные базы данных			
1.	Центральная база данных Росстата	http://www.gks.ru	Режим доступа: свободный доступ
Ресурсы ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА им. К.И. Скрябина			
1.	Образовательный портал МГАВМиБ - МВА имени К.И. Скрябина	https://portal.mgavm.ru/login/index.php	Режим доступа: для авторизованных пользователей

В ходе реализации целей и задач дисциплины обучающиеся могут при необходимости использовать возможности информационно-справочных систем, электронных библиотек и архивов.

Печатные и (или) электронные ресурсы для лиц с ОВЗ

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия и обработки поступающей учебной информации.

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом и с необходимой контрастностью;
- в форме электронного документа (версия для слабовидящих);
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Обучающиеся могут воспользоваться официальным сайтом специальной библиотеки для слепых: <https://rgbs.ru/>.

Для обучающихся с нарушением слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций у обучающихся в процессе изучения дисциплины применяются традиционные (пассивные) и инновационные (активные) технологии обучения в зависимости от уровня учебных целей с учетом различного сочетания форм организации образовательной деятельности и методов ее активизации с приоритетом на самостоятельную работу обучающихся.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы текущего контроля и оценки результатов обучения
1	2
Уметь:	
осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;	Текущий контроль в форме: Письменного тестирования; Домашних работ творческого характера; Контрольных работ; Практических занятий; Рефератов; Самостоятельных работ.
пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;	
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме	
поддерживать деловую репутацию;	
создавать и соблюдать имидж делового человека;	
организовывать рабочее место;	
Знать:	Итоговый контроль: дифференцированный зачет.
правила делового общения;	
этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	
понятие и характеристику стилей управления.	
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;	

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 «Культура делового общения»

для профессии
36.01.03 «Тренер-наездник лошадей»
(базовая подготовка)

Форма обучения – очная

Москва
2025

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ **по общепрофессиональной дисциплине**

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06 Культура делового общения Промежуточная аттестация по дисциплине завершает освоение обучающимися программы дисциплины и осуществляется в форме дополнительной формы ДФК.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного (письменного) опроса, тестирования, внеаудиторной самостоятельной работы.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль осуществляется при проведении практических занятий.

Устный (письменный) опрос – контроль, проводимый после изучения материала по одному или нескольким темам (разделам) дисциплины в виде ответов на вопросы и обсуждения ситуаций.

Тесты – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

При проведении тестирования обучающийся получает задание и выполняет его письменно или с использованием компьютера (при компьютерном тестировании). Время выполнения задания (как правило) – 45 минут.

Общий процент результативности обучения является суммарным: оценки выполнения устного (письменного) опроса, тестовых заданий, внеаудиторной самостоятельной работы (см. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ

РЕКОМЕНДАЦИИ: ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЫПОЛНЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНЫМ ДИСЦИПЛИНАМ (МОДУЛЯМ).

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительн о

Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине выставляется на основании результатов текущего контроля знаний (не менее 70% выполнения заданий; уровень оценки результатов обучения освоения компетенций: обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность). Результат обучающегося менее 70% баллов за задания свидетельствует о недостаточном уровне сформированности компетенций на данном этапе.

Контрольно-оценочный материал для текущего контроля

Текущий контроль может быть организован с помощью тестирования.

Примерные вопросы для тестов

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой: а) общение как своеобразная речевая техника;
б) общение как искусство любить людей;
в) общение как взаимодействие людей;
г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.
2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
а) перцептивная;
б) коммуникативная;
в) интерактивная;
г) нейтральная.
3. Стил ь общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью: а) либеральный;
б) индивидуальный;
в) демократический;
г) авторитарный.
4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»: а) личностное общение;
б) светское общение;
в) примитивное общение;

г) деловое общение? 5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого: а) на манипулятивном;

б) на высшем;

в) на примитивном;

г) на деловом?

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через: а) текстовую форму сообщения;

б) слова;

в) интонацию;

г) мимику и жесты.

7. Человек, направляющий информацию в общении:

а) реципиент;

б) проводник;

в) коммуникатор;

г) приемник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

а) «частное, не разделяемое ни с кем»;

б) «общее, разделяемое со всеми»;

в) «целое, не делимое на части»;

г) «особенное, не похожее на других».

9. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;

б) из-за невнятной речи;

в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;

г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций

— это:

а) стереотипы;

б) предвзятые представления;

в) пренебрежение фактами;

г) всё вышеперечисленное.

11. Установление сходства одного человека с другим — это:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) стереотипизация;

г) идентификация.

12. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека: а) рефлексия;
б) эмпатия;
в) идентификация;
г) стереотипизация.
13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
а) рефлексия;
б) эмпатия;
в) идентификация;
г) стереотипизация.
14. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:
а) эффектом «ореола»;
б) эффектом «проецирования»;
в) эффектом «авансирования»;
г) эффектом «последней информации».
15. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:
а) суггестия;
б) конформизм;
в) аттракция;
г) самоопределение.
16. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам: а) уход;
б) приспособление;
в) компромисс;
г) соперничество.
17. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей: а) эстетический;
б) интеллектуальный;
в) моральный;
г) мотивационный.

18. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность;
- б) неопределенность;
- в) принудительность;
- г) разобщенность.

19. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:

- а) компромисс;
- б) приспособление;
- в) избегание;
- г) соперничество.

20. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей:

- а) межличностный;
- б) межгрупповой;
- в) внутригрупповой;
- г) внутриличностный

21. Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

- а) информационное содержание коммуникации;
- б) обязательность контактов всех участников коммуникации;
- в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- г) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;

ситуативные ограничения. 22. Коммуникация – это

- а) обмен идеями;
- б) общение;
- в) трансляция информации через средства технической связи;
- г) стилистическое оформление речи.

23. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- а) инструментальная;
- б) поэтическая;
- в) интегративная;
- г) магическая;
- д) функция социального контроля.

24. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- а) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- б) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- в) логический барьер возникает из-за национальных особенностей

участников коммуникации.

25. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- а) низкой техники чтения;
- б) отключения внимания;
- в) незнания законов построения речи.

26. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- а) менее 45 см;
- б) 45 см - 120 см;
- в) 1,2 м – 3,5 м;
- г) Более 3,5 м.

27. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- а) занимает лидерские позиции в коллективе;
- б) является «поставщиком» свежих идей;
- в) чаще других контактирует с внешней средой;
- г) контролирует потоки сообщений в организации;
- д) находится на пересечении информационных потоков.

28. Деловая коммуникация – это

- а) информационно-целевое общение;
- б) управленческое общение;
- в) предметно-целевое общение;
- г) «зондирующее» общение.

29. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- а) каковы предположения о целях собеседника;
- б) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- в) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- г) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- д) насколько раскрывать свои позиции.

30. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- а) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- б) использует приемы военной тактики;
- в) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- г) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

31. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- а) призыв к действию;
- б) постановка вопроса;
- в) моделирование ситуации, вызывающей смех;

г) перечисление исследователей обозначенной проблемы; цитирование.

32. Телефон – это техническое средство:

- а) информирования;
- б) обслуживания;
- в) демонстрации.

33. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

- а) по грифу;
- б) по важности;
- в) по назначению;
- г) по срокам исполнения;
- в) по способу передачи;
- д) по эффективности.

34. Литературный язык не используется:

- а) в официально-деловой речи;
- б) в письменной речи;
- в) в научной речи;
- г) в профессиональном общении;
- д) в невербальном общении.

35. Какой аспект речи накладывает строгий запрет на использование эмоционально-экспрессивной лексики в общении?

- а) нормативный;
- б) эстетический;
- в) психологический;
- г) этический;
- д) коммуникативный.

36. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) речевые конструкции;
- б) мимика, жесты;
- в) социальные диалекты;
- г) деловая переписка;
- д) профессиональный жаргон.

37. Чему уделяется особое внимание при деловой переписке

- а) культуре устной речи, тону;
- б) культуре письменной речи;
- в) внешнему виду, походке;
- г) мимике, взгляду;
- д) жестикуляции.

38. Что неблагоприятно влияет на восприятие сотрудника его собеседником?

- а) опрятность форменной одежды;
- б) ухоженный вид;
- в) подтянутость;
- г) горячность, торопливость;
- д) спокойствие и уравновешенность.

39. Не относятся к внутренним конфликты между:

- а) моральными чувствами и интеллектом;
- б) долгом и желаниями;
- в) возможностями и стремлениями;
- г) родителями и детьми;
- д) мотивами и чувствами.

40. Какой вид конфликтов является самым трудноразрешимым?

- а) внутриличностный;
- б) межличностный;
- в) этнический;
- г) семейный;
- д) производственный.

41. Что изучает наука этика?

- а) мораль, нравственность;
- б) традиции, обычаи, народное творчество;
- в) поведение каждого конкретного человека в обществе;
- г) социальные проблемы общества;
- д) политическое устройство общества.

42. С какой нравственной категорией связано понятие чести? а) счастье;

- б) долг;
- в) совесть;
- г) достоинство;
- д) ответственность

Промежуточная аттестация.

Деловая игра «Поручение задания подчиненному». Цель задания – форма контроля освоенности материала дисциплины.:

задание традиционное, плановое; задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют руководитель и подчиненный. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель должен получить ответы на следующие вопросы (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

Организация игрового занятия

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут.

Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых.

Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.

5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

Ход: пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

- Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.
- Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.
- Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.
- Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.
- Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».
- Используйте коммуникативные приемы с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца. □ Завершите беседу конкретным решением и действиями. Результаты деловой игры заносятся в таблицу (см. Таблицу

Наблюдатели оценивают качество проведенной беседы:

Вопросы для оценки качества беседы	Правильно	Частично правильно	Неправильно
Четко ли сформулировал вопросы руководитель?			
Удалось ли руководителю сообщить подчиненному всю важную и необходимую информацию?			
Правильно ли задавал руководитель наводящие вопросы, не подсказывал ли он ими готовые ответы?			
Правильно ли провел руководитель инструктаж по заданию?			
Ясно ли руководитель представлял себе цель и задачи данной беседы?			
Правильно ли вел себя руководитель во время беседы, используя вербальные и невербальные сигналы?			
Проходила ли беседа в форме диалога, дослушивал ли руководитель аргументы и ответы подчиненного?			
Удалось ли руководителю создать непринужденную атмосферу? Правильно ли он использовал с этой целью психологические приемы?			
Грамотно ли руководитель реагировал на психотип подчиненного, использовал ли его особенности в коммуникативной стратегии?			
Правильно ли выбрал руководитель модель общения?			
Эффективно ли прошла деловая беседа?			

1)

Подсчет баллов: за каждую отметку в графе «правильно» - 2 балла, в графе «частично правильно» - 1 балл, в графе «неправильно» - 0 баллов. Для получения положительной отметки по данной дисциплине необходимо набрать 15 баллов.

Деловая игра «Совещание»

Цель деловой игры — приобретение навыков в организации подготовки и проведения деловых совещаний с максимальной эффективностью.

Порядок проведения деловой игры:

- При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.
- Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.
2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).
3. Остальная часть группы студентов – участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Подсчет баллов: за выработку решения с первого раза группа получает 20 баллов. Если с первого раза выработать решение не получилось, то можно упростить условия задачи, но стоимость решения будет равна 15 баллам. Для получения положительной отметки по данной дисциплине необходимо набрать 15 баллов.

Деловая игра «Проведение переговоров» Цель деловой игры – приобретение навыков ведения деловых переговоров.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания

«Потребконтроль», занимающаяся санитарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам санитарно- эпизоотической безопасности.

Ваш клиент, ООО «Гавэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Гавэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращаются к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Гавэксперт». Компания «Потребконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы игры: этапы проведения переговоров.

Распределение ролей: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Потребконтроль» и компания ООО «Гавэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций. **Составление документации:**

1. Протокол о распределении должностей.
2. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
3. Договор.
4. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папке и передаются экспертной группе.

Баллы: за каждый правильно составленный документ группа получает по 5 баллов. Итого: $4 \times 5 = 20$ баллов. Минимальное количество баллов для получения положительной отметки - 15.

Общая оценка действий участников игры:

Баллы прибавляются: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

Таким образом, эффективным методом организации и проведения практических занятий является деловая игра, которая пробуждает познавательную активность студентов, содействует становлению самостоятельности мышления, формирует профессиональный менталитет, терминологическую культуру будущих специалистов, помогает отработке коммуникативной составляющей любой профессиональной сферы.

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации – ДФ

Планируемые результаты обучения

Результаты обучения: знания и умения, компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты обучения (ОК, ПК)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	☐ демонстрация познавательного интереса в ходе овладения профессиональными умениями и навыками; ☐ активная учебная позиция	Тестирование Оценка результатов практических занятий, ДФК
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	☐ целеполагание и планирование собственной деятельности; ☐ обоснование принятых решений;	Оценка результатов практических занятий, ДФК. Тестирование
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	☐ результативное решение ситуационных задач, требующих применение профессиональных умений и навыков; ☐ аргументирование и обоснование принятых решений;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	☐ применение ИВТ в поиске информации для эффективного выполнения работ; ☐ ранжирование найденной информации, ее анализ и оценка; ☐ применение найденной информации для профессионального и личностного развития;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	☐ демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование
ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	☐ взаимодействие с обучающимися, преподавателями; ☐ умение работать в команде, демонстрируя командные или лидерские навыки	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	☐ планирование и организация практических и самостоятельных занятий при изучении дисциплины;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	☐ самоанализ личностного уровня развития и профессиональной подготовки; ☐ планирование личностного развития и повышения уровня профессиональной компетентности; ☐ оценка эффективности организации самостоятельных занятий при освоении профессиональных компетенций;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	☐ систематический анализ инноваций в профессиональной сфере; ☐ использование актуальных изменений профессиональных технологий в практической деятельности;	Оценка результатов практических занятий, ДФК Тестирование

\

Критерии оценки уровня освоения дисциплины

При проведении аттестации студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка **«отлично»** ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу по теме или разделу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка «отлично» соответствует высокому уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу по теме, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка «хорошо» соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала по теме в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой по теме, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка «удовлетворительно» соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к

практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка «неудовлетворительно» соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплины, устанавливаются следующее соответствие:

- «отлично» - высокий уровень освоения;
- «хорошо», «удовлетворительно», «зачтено» - достаточный уровень освоения;
- «неудовлетворительно», «не зачтено» - низкий, недостаточный уровень освоения.

Оценки текущего контроля и промежуточной аттестации отражаются в журнале учебных занятий.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине выставляется на основании результатов выполнения практико-ориентированных заданий.

4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия и усвоения обучающимся содержания материала учебной дисциплины.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

проведение мероприятия по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

предоставление обучающимся при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты по предоставлению таких услуг в случае необходимости);

обеспечение наличия звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

дублирование необходимой зрительной и звуковой информации для обучающегося звуковыми материалами (аудиофайлами или др.), материалами с текстовыми и графическими изображениями, знаками или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера в зависимости от потребностей обучающегося;

предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем);

по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме или наоборот, письменный ответ заменен устным.