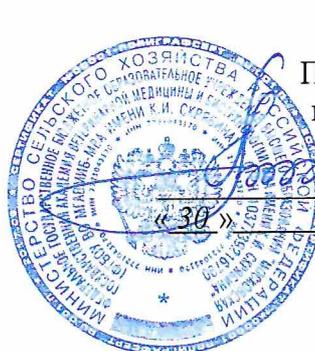


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позябин Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.12.2022 19:15:49
Уникальный программный ключ:
7e7751705ad67ae2d6295985e6e9170fe0ad024c

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
кандидат ветеринарных наук

С.Ю. Пигина

августа 2021 г.

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность

36.02.01 Ветеринария

Уровень подготовки

Базовый

Среднее профессиональное образование

Москва, 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ:

- с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 36.02.01 Ветеринария утвержденного приказом Минпросвещения РФ № 657 от «23» ноября 2020 г и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 21 декабря 2020 г. (Регистрационный № 61609);

- примерной основной образовательной программой по специальности 36.02.01 Ветеринария;

- с требованиями профессионального стандарта «Ветеринарный фельдшер», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 декабря 2015 г. № 1079н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 января 2016 г., регистрационный № 40744)

ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК:

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

РАЗРАБОТЧИК(И):

- Преподаватель кинологического колледжа ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К.И. Скрябина, педагог-психолог

Д.А. Элетто

ФИО

подпись

РЕЦЕНЗЕНТ(Ы):

- Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Департамента здравоохранения города Москвы «Медицинский колледж № 1», заведующий учебной частью

Е.Л. Сытикова

ФИО

подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

на заседании Учебно-методической комиссии кинологического колледжа

Протокол заседания от № 1 от « 30 » августа 20 21 г.

Председатель комиссии _____  _____ М.А.Акиншина

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ _____  _____ Г.В. Кондратов

Директор колледжа _____  _____ Е.Н. Лиховидова

Руководитель сектора
обеспечения качества
учебного процесса _____  _____ Е.Л.Завьялова

Заведующий кафедрой
философии и социально-
гуманитарных наук _____  _____ И.С.Ларионова

Директор библиотеки _____  _____ Н.А. Москвитина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ТЕКСТЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.	5
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	9
3.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	12
4.2. Информационное обеспечение обучения.....	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	16
1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	17
2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (КОС) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	19
3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	29
4. КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК.....	31

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ТЕКСТЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1. СПО – среднее профессиональное образование
2. ФГОС СПО – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования
3. ООП СПО – основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования
4. ППССЗ – программа подготовки специалистов среднего звена
5. ОК – общая компетенция
6. ПК – профессиональная компетенция
7. УП – учебный план
8. ФОС – фонд оценочных средств
9. КОС – комплекс контрольно-оценочных средств
10. ПЗ – практическое занятие
11. ЛЗ – лабораторное занятие
12. ТЗ – теоретическое занятие
13. СР – самостоятельная работа
14. ЛР – личностные результаты

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

2.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения является частью основной образовательной программы среднего профессионального образования (программы подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС по специальности 36.02.01 Ветеринария и относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу

2.2. Цель и планируемые результаты дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК03 ОК 04 ОК05 ОК 9	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте; - анализировать задачу или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы. - оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью; - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - описывать значимость своей специальности. - анализ задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; - анализировать источники информации и давать аргументированный ответ; - составление плана действий при решении ситуационных задач; - применение современной научной терминологии и выстраивание 	<p>Психологические аспекты общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> --определение взаимосвязи общения и деятельности; - владение целями, функциями, видами и уровнями общения; - владение механизмами взаимопонимания в общении; -демонстрирует знания техникой и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения <p>Деловое общение в деятельности персонала.</p> <ul style="list-style-type: none"> -владеет способами построения профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> -определение понятий деловой этики и делового этикета; - владение субординацией в деловых отношениях; -владение культурой речи делового человека; - формирование имиджа делового человека; -владение этикетом проведения телефонных переговоров. <p>Психологические особенности личности.</p> <ul style="list-style-type: none"> -определение индивидуально - психологических особенностей личности; -знание структуры личности, темперамента характера и

	<p>траектории профессионального развития и самообразования; - оценивать практическую значимость</p>	<p>способностей. Конфликты и конфликтные ситуации - знание классификации конфликтов, причины и последствия конфликтов; - ориентирование в условиях стресса и стрессовых ситуаций - понимание и формулирование понятий спор, дискуссия, полемика.</p>
--	---	--

В рамках программы учебной дисциплины формируются личностные результаты

<p align="center">Личностные результаты реализации программы воспитания <i>(дескрипторы)</i></p>	<p align="center">Код личностных результатов реализации программы воспитания</p>
<p>Осознающий себя гражданином и защитником великой страны</p>	<p align="center">ЛР 1</p>
<p>Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций</p>	<p align="center">ЛР 2</p>
<p>Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих</p>	<p align="center">ЛР 3</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p align="center">ЛР 4</p>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p>	<p align="center">ЛР 5</p>
<p>Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях</p>	<p align="center">ЛР 6</p>
<p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	<p align="center">ЛР 7</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</p>	<p align="center">ЛР 8</p>
<p>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</p>	<p align="center">ЛР 9</p>

Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР 13
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 15
Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии	ЛР 17
Демонстрирующий навыки противодействия коррупции	ЛР 20
Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности	ЛР 21
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 22
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	ЛР 23
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их изучению и освоению	ЛР 24
Способный генерировать новые идеи для решения задач, выдвигать альтернативные варианты позиционирующий себя, как результативный и привлекательный участник трудовых отношений	ЛР 30

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины	40
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-
Из них:	
теоретические занятия	40
лабораторные занятия	-
практические занятия	-
Самостоятельная работа	-
Консультации	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Психологические аспекты общения. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная, Интерактивная, перцептивная стороны общения. Стили общения.		
	Вербальная коммуникация. Слушание в деловой коммуникации. Навыки передачи информации с помощью речи.		
Тема 2. Роли и ролевые ожидания	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.		
	Барьеры, возникающие в общении и способы их преодоления. Ролевая игра.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Влияние социальной роли на развитие личности. Виды влияния в процессе общения	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 3. Культура речевого общения	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Культура речи делового человека. Публичные выступления.		
Тема 4. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Невербальное общение – как дополнение к речевому общению. Виды невербальных средств общения.		
	Особенности невербального общения. Значение невербальных средств общения в профессиональной деятельности.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

Тема 5. Психологически особенности личности	е	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
		Общение и темперамент Характеристика темпераментов. Общение и характер человека. Индивидуально-психологические особенности личности. Структура личности. Понятие темперамента. Характер и его природа. Понятие о способностях.		
		Распознавание эмоций и интерпретация жестов. Психологический практикум «Общительный ли вы человек (батарея тестов)». Выделение качеств, важных для успешного общения. Составление психологического портрета приятного собеседника (малые группы). Тестирование уровня развития коммуникативных качеств.		
Тема 6. Технология общения	делового	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
		Деловой протокол. Деловые беседы, переговоры. Культура деловых совещаний.		
		Манипуляции в общении. Роль делового разговора. Значение делового этикета в моей будущей профессии.		
Тема 7. Деловое общение и психология коллектива. Конфликт в деловой среде.		Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
		Особенности общения в коллективе «по вертикали» и «по горизонтالي». Субординация в деловых отношениях.		
		Классификация конфликтов. Причины и типы конфликтов, последствия конфликтов. Трудовые конфликты. Способы разрешения конфликтов. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. Стрессы и стрессовые ситуации.		
Тема 8. Служебный этикет. Искусство самопрезентации. Эмоции		Содержание учебного материала	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
		Общие понятия деловой этики и делового этикета. Культура речи делового человека. Визитные карточки в деловой жизни. Требования к внешнему виду и деловой одежде. Этикет проведения телефонных переговоров. Имидж делового человека. Модели поведения. Самоподача в общении.		
		Эмоции в жизни делового человека. Способы и приёмы эмоциональной саморегуляции. Значение делового этикета в моей будущей профессии.		
Дифференцированный зачет			-	
Всего:			40	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Кабинет истории, гуманитарных и социально-экономических дисциплин № 247 (Кафедра философии и социально-гуманитарных наук) Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель: 1. Стол аудиторный – 20 шт. 2. Стул – 40 шт. 3. Учебная доска – 1 шт. Технические средства обучения, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, перечень лицензионного программного обеспечения: 1. Учебные наглядные пособия – 6 шт. 2. Мультимедийная установка – 1 шт. 3. Экран – 1 шт. 4. Компьютер Операционная система UBLinux – ООО «Юбитех», Российская Федерация – свободно распространяемое; офисные приложения AlterOffice – ООО «Алми Партнер», Российская Федерация – свободно распространяемое; антивирус Dr.Web – компания «Доктор Веб», Российская Федерация – лицензия от 16.05.2021), подключенный к сети «Интернет» и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К.И. Скрябина) – 1 шт.

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL:<https://book.ru/book/941484> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.

2. Аминов, И.И., Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. — ISBN 978-5-406-08282-9. — URL:<https://book.ru/book/939855> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С.И. Самыгин, ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.

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

1. Электронно-библиотечная система «Book.ru» : сайт / ООО дательства «КноРус медиа». - Москва, 2010. - URL :<https://www.book.ru> (дата обращения : 30.08.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Образовательный портал МГАВМиБ - МВА имени К.И. Скрябина. – URL : <https://portal.mgavm.ru/login/index.php>. – Москва, 2021. – © ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К. И. Скрябина. – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>Психологические аспекты общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> --определение взаимосвязи общения и деятельности; - владение целями, функциями, видами и уровнями общения; - владение механизмами взаимопонимания в общении; -демонстрирует знания техникой и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения <p>Деловое общение в деятельности персонала.</p> <ul style="list-style-type: none"> -владеет способами построения профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> -определение понятий деловой этики и делового этикета; - владение субординацией в деловых отношениях; -владение культурой речи делового человека; - формирование имиджа делового человека; -владение этикетом проведения телефонных переговоров. <p>Психологические особенности личности.</p> <ul style="list-style-type: none"> -определение индивидуально - психологических особенностей личности; -знание структуры личности, темперамента характера и способностей. <p>Конфликты и конфликтные ситуации</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание классификации конфликтов, причины и последствия конфликтов; 	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования;

<ul style="list-style-type: none"> - ориентирование в условиях стресса и стрессовых ситуаций - понимание и формулирование понятий спор, дискуссия, полемика. 		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализ задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; -анализировать источники информации и давать аргументированный ответ; -составление плана действий при решении ситуационных задач; - применение современной научной терминологии и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; - оценивать практическую значимость результатов поиска информации. 	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -тестирования;

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
текущего контроля / промежуточной аттестации обучающихся
при освоении ОПОП СПО (ППССЗ)

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность

36.02.01 Ветеринария

Уровень подготовки

Базовый

Среднее профессиональное образование
общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОГСЭ.05

Москва, 2021

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения ОПОП СПО (ППССЗ) по специальности 36.02.01 Ветеринария.

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины:

знания:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

умения:

- применять приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

Вышеперечисленные умения и знания направлены на формирование у обучающихся следующих общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции: ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

В рамках программы учебной дисциплины формируются личностные результаты: ЛР 1-9, ЛР 11-13, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 20-24, ЛР 30.

Таблица 1

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Форма текущего контроля	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формируемые компетенции ...
1.	Тема 1. Психологические аспекты общения Общение – основа человеческого бытия.	Опрос устный; тестирование,	<p style="text-align: center;">усвоены знания:</p> Психологические аспекты общения. --определение взаимосвязи общения и деятельности; - владение целями, функциями, видами и уровнями общения; - владение механизмами взаимопонимания в общении; -демонстрирует знания техникой и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения Деловое общение в деятельности персонала. -владеет способами построения профессионального общения с учетом социально- профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных	... ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
2.	Тема 2. Роли и ролевые ожидания			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ...
3	Тема 3. Культура речевого общения			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ...
4	Тема 4. Невербальные средства общения			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
5	Тема 5. Психологические особенности			ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

	личности		особенностей участников коммуникации	
6	Тема 6. Технология делового общения		Деловой этикет в профессиональной деятельности.	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
7	Тема 7. Деловое общение и психология коллектива. Конфликт в деловой среде.		-определение понятий деловой этики и делового этикета; - владение субординацией в деловых отношениях; -владение культурой речи делового человека; - формирование имиджа делового человека; -владение этикетом проведения телефонных переговоров.	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
8	Тема 8. Служебный этикет. Искусство самопрезентации.		Психологические особенности личности. -определение индивидуально - психологических особенностей личности; -знание структуры личности, темперамента характера и способностей. Конфликты и конфликтные ситуации - знание классификации конфликтов, причины и последствия конфликтов; - ориентирование в условиях стресса и стрессовых ситуаций - понимание и формулирование понятий спор, дискуссия, полемика. освоены умения: - распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте; - анализировать задачу или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы. - оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью; - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9

			поиска; - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - описывать значимость своей специальности. - анализ задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; - анализировать источники информации и давать аргументированный ответ; - составление плана действий при решении ситуационных задач; - применение современной научной терминологии и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; - оценивать практическую значимость	
Форма итоговой аттестации: дифференциальный зачет				

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (КОС) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Текущий контроль проводится по темам занятий в виде тестовых заданий, устного опроса, обеспечивая закрепление знаний по теоретическому материалу и получению практических навыков по использованию формируемых компетенций для решения задач профессиональной деятельности.

Задания для оценки освоения темы 1 «Психологические аспекты общения».

Обучающийся должен:

знать:

- Структуру и средства общения. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Стили общения.
- Вербальную коммуникацию. Слушание в деловой коммуникации. Навыки передачи информации с помощью речи.
- Невербальные средства общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Распознавание эмоций и интерпретация жестов.

уметь:

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- описывать значимость своей специальности.

Тестовые задания:

1. Общение это-

- 1) взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- 2) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- 3) отношение к поступающей информации.

2. Стили общения бывают:

- 1) Ритуальный.
- 2) Манипулятивный.
- 3) Иронический.

3. Содержание общения:

- 1) передача от человека к человеку информации;
- 2) восприятие партнерами по общению друг друга;
- 3) ориентация в коммуникативной ситуации;
- 4) самооценка партнерами по общению друг друга;
- 5) взаимодействие партнеров друг с другом.

4. Функции общения:

- 1) Инструментальная.
- 2) Интегративная.
- 3) Деловая.
- 4) Трансляционная.
- 5) Экспрессивная.

5. Виды общения:

- 1) Формальное.
- 2) Деловое.
- 3) Спор.
- 4) Духовное.
- 5) Светское.

6. Структура делового общения состоит из:

- 1) Коммуникативной стороны.
- 2) Интерактивной стороны.
- 3) Перцептивной стороны.
- 4) Субъективной стороны.

7. Стил ь общения это:

- 1) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- 2) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- 3) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

8. Механизм общения включает в себя:

- 1) Заражение.
- 2) Внушение.
- 3) Убеждение.
- 4) Принуждение.
- 5) Копирование.
- 6)

9. Невербальные средства общения являются:

- 1) Интерактивной стороной общения.
- 2) Перцептивной стороной общения.
- 3) Коммуникативной стороной общения.

10. Невербальное поведение-это:

- 1) Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
- 2) Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

11. Трактовка «взгляда в сторону означает:

- 1) Страх и желание уйти.
- 2) Не понял, повтори.
- 3) Пренебрежение.
- 4) Хочу подчинить себе.

12. Жесты и позы защиты:

- 1) Пощипывание переносицы.
- 2) Потирание лба.
- 3) Руки, скрещенные на груди.
- 4) Сжимание пальцев в кулак.

13. Трактовка доминирующего рукопожатия:

- 1) Рука снизу, ладонь развернута вверх.
- 2) Рука партнеров в одинаковом положении.
- 3) Рука сверху, ладонь развернута вниз.

14. Невербальное поведение личности:

- 1) Создает образ партнера по общению.
- 2) Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
- 3) Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
- 4) Выступает в качестве показателя статусных отношений.

15. Вербальные средства общения являются:

- 1) Коммуникативной стороной общения.
- 2) Интерактивной стороной общения.
- 3) Перцептивной стороной общения.

16. К вербальным средствам общения относят:

- 1) Мимика.
- 2) Слова.
- 3) Жесты.

17. Составные части языка:

- 1) Литературный язык.
- 2) Просторечие.
- 3) Профессиональная лексика.
- 4) Нормативная лексика.

18. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- 1) Активное слушание.
- 2) Пассивное слушание.
- 3) Формулирование.
- 4) Постановка вопроса.

Задания для оценки освоения темы 2 «Деловое общение в деятельности персонала».

Обучающийся должен:

знать:

- Деловую беседу как форму деловой коммуникации. Приемы ведения деловой беседы. Искусство задавать вопросы;
- Манипуляции в общении;
- Барьеры, возникающие в общении и способы их преодоления.
- Виды влияния в процессе общения.

уметь:

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- описывать значимость своей специальности.

Вопросы для контрольных опросов:

1. Что такое деловое общение и его виды?
2. В каких формах реализуется деловое общение?
3. Что такое деловая беседа?
4. Какие функции выполняет деловая беседа?
5. Назовите основные этапы деловой беседы?
6. Назовите психологические приемы влияния друг на друга?
7. Назовите виды замечаний собеседников?
8. Что такое «манипуляции в общении»?
9. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
10. Как противостоять манипуляциям в общении?

Тестовые задания:

1. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

2. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

3. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

4. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

5. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей изамыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

6. Основными этапами деловой беседы являются?

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.
3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

7. Предметом делового общения является ...

- A) интерес
- Б) конфликт
- В) дело

8. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

9. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
2. Социальный
3. Барьер отрицательных эмоций
4. Психологическая защита
5. Психологическая атака.

Задания для оценки освоения раздела 3 «Деловой этикет в профессиональной деятельности»

Обучающийся должен:

знать:

- Общие понятия деловой этики и делового этикета. Субординация в деловых отношениях. Культура речи делового человека.

- Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.

- Требования к внешнему виду и деловой одежде.

- Этикет проведения телефонных переговоров.

уметь:

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;

- применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- описывать значимость своей специальности.

Вопросы для устного опроса:

Тестовые задания:

1. Для современной визитной карточки требуется:
 - А) газетная бумага, размером 20х30 см;
 - Б) пергаментная бумага, размером 10х10 см;
 - В) плотная бумага высокого качества, размером приблизительно 5х8 см.

2. На визитной карточке организации указывают:
 - А) аббревиатуру организации, домашний адрес и телефон руководителя;
 - Б) полное официальное название организации, ее логотип, адрес, телефон секретариата;
 - В) фамилию, имя руководителя, семейное положение, возраст

3. При знакомстве первым вручает свою визитную карточку:
 - А) старший по должности;
 - Б) младший по должности;
 - В) не имеет значения.

4. Правила делового этикета содержат в своей основе:
 - 1) Использовать авторитеты, а не аргументы;
 - 2) Всегда возлагать ответственность за принятие решения на других;
 - 3) Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим мнением;
 - 4) Быть критичным, уметь замечать ошибки других.

5. В начале делового совещания необходимо сразу:
 - 1) Высказать одну из точек зрения;
 - 2) Объявить повестку дня;
 - 3) Решить спорные вопросы;
 - 4) Согласовать правила работы.

6. Для женщины наиболее подходящая одежда для работы:
 - 1) Блузка с юбкой;
 - 2) Брюки с блузкой;
 - 3) Костюм
 - 4) Платье

7. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:
 - 1) Должностных инструкциях;
 - 2) Управленческих рекомендациях;
 - 3) Требованиях к подбору персонала;
 - 4) Моральных кодексах

8. Правила служебного этикета – это часть:
 - 1) Должностных обязанностей;
 - 2) Культуры служебного общения;
 - 3) Культуры речевого общения;
 - 4) Правил работы с клиентами

9. Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:
 - 1) Естественная, добрая, чуть презрительная улыбка;
 - 2) Естественная, добрая, чуть ироническая улыбка;
 - 3) Естественная, добрая, чуть, насмешливая улыбка;
 - 4) Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка.

10. На особо торжественном приеме скатерть и салфетки должны быть:
 - 1) Белого цвета;
 - 2) Любого однотонного цвета;
 - 3) Цветные в гармонии со стенами;
 - 4) Чем ярче, тем лучше
11. Интонация – это...
 - 1) Прямая речь;
 - 2) Ошибка в устной речи;
 - 3) Письменная речь;
 - 4) Подражание чужой речи
 - 5) Повышение или понижение тона, усиление или ослабление голоса.
12. Основные принципы грамотного телефонного общения:
 - 1) Положительные эмоции.
 - 2) Хорошее настроение собеседника.
 - 3) Жаргон.
 - 4) Четкость и правильность произношения слов.
 - 5) Нецензурное общение.

Задания для оценки освоения раздела 4 «Психологические особенности личности»

Обучающийся должен:

знать:

- Индивидуально-психологические особенности личности.
- Структура личности.
- Понятие темперамента.
- Индивидуально-психологические особенности личности.
- Характер и его природа.
- Понятие о способностях.

уметь:

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- описывать значимость своей специальности.

Вопросы для устного опроса:

1. Раскройте понятия: субъект, индивид, личность?
2. Что понимается под формированием, развитием и становлением личности?
3. Дайте характеристику факторам формирования, развития и становления личности?
4. Раскройте понятие темперамента как психического свойства личности?
5. Дайте характеристику типам темперамента?
6. Раскройте понимание характера как психического свойства личности?
7. Какова роль волевой регуляции в формировании характера?
8. Охарактеризуйте общие и специфические черты характера?
9. Перечислите черты характера, необходимые, по Вашему мнению, в той профессии, которую Вы выбрали?
10. Раскройте понимание способностей как психического свойства личности?
11. Каковы взаимосвязи способностей с другими сферами личности? Приведите примеры.

Тестовые задания:

1. Характеристика индивида со стороны его динамических особенностей – это:
 - 1) самооценка
 - 2) темперамент
 - 3) характер
 - 4) все ответы верны
2. В качестве критериев для отнесения психического свойства к темпераменту выделяют следующие критерии, кроме:
 - 1) данное свойство зависит от содержания деятельности и поведения (т.е. от мотивов, целей человеческой активности и т.д.)
 - 2) является наследуемым
 - 3) связано со свойствами нервной системы и другими биологическими подсистемами
 - 4) универсально и проявляется во всей жизнедеятельности человека
3. Какой из перечисленных типов темперамента, согласно взглядам И.П. Павлова, является наименее приспособленным к жизни:
 - 1) холерический тип темперамента
 - 2) меланхолический тип темперамента
 - 3) флегматический тип темперамента
 - 4) сангвинический тип темперамента
4. Согласно взглядам И.П. Павлова, безудержному типу нервной системы (соответствующему холерическому типу) присуще следующие свойства:
 - 1) сильный, уравновешенный, подвижный
 - 2) сильный неуравновешенный, подвижный
 - 3) слабый, неуравновешенный, инертный
 - 4) сильный, уравновешенный, инертный
5. Согласно взглядам И.П. Павлова, сочетание основных свойств нервной системы (силы, уравновешенности и подвижности), которое определяет и индивидуальные особенности нервной условно-рефлекторной деятельности и темперамента – это:
 - 1) тип высшей нервной деятельности
 - 2) процесс возбуждения нервной системы
 - 3) свойство темперамента
 - 4) способ торможения клеточной активности
6. Тип акцентуации характера, при которой человек мало контактен, немногословен, с доминирующим пессимистическим настроением. Он обычно домосед, тяготеет к шумному обществу, редко вступает в конфликты с окружающими, ведет замкнутый образ жизни ...
 - 1) гипертимный тип;
 - 2) тревожно-боязливый тип;
 - 3) педантичный тип;
 - 4) дистимический тип
7. Способности – это:
 - 1) сумма знаний, умений и навыков;
 - 2) накопленный личностью опыт;
 - 3) знания, реализуемые в конкретной деятельности;
 - 4) индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности
8. Акцентуации характера представляют собой:
 - 1) крайнюю границу психической нормы.
 - 2) обязательное проявление характера.
 - 3) неправильную форму развития характера.
 - 4) патологию формирования характера.

9. Склонность к повышенной аккуратности входит в структуру:
- 1) истерических черт характера.
 - 2) шизоидных черт характера.
 - 3) психастенических черт характера.
 - 4) эпилептоидных черт характера.
10. Человек, включенный в систему общественных отношений и процессов является:
- 1) субъектом;
 - 2) личностью;
 - 3) Индивидом;
 - 4) индивидуальностью.
11. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:
- 1) познавательных особенностей личности;
 - 2) темперамента;
 - 3) характера;
 - 4) эмоций.
 - 5) все ответы верны

Задания для оценки освоения раздела 5 «Конфликты и конфликтные ситуации»

Обучающийся должен:

знать:

- Классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.
- Трудовые конфликты. Способы разрешения конфликтов.
- Спор, дискуссия, полемика.
- Происхождение и психологические особенности.
- Стрессы и стрессовые ситуации

уметь:

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- описывать значимость своей специальности.

Вопросы для устного опроса:

1. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии?
2. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
3. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?
4. Дайте графическое изображение модели К.Томаса и Р. Киллмена?
5. Назовите основные типы конфликтных личностей?
6. Какие виды стресса Вы знаете?
7. Какие методы преодоления стресса Вы знаете?
8. Назовите факторы, влияющие на характер спора и его особенности?
9. Назовите условия эффективного спора.
10. Какие приемы воздействия существуют в споре? Какими пользуетесь вы?

Тестовые задания:

1. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений – это:
 - 1) конфликт
 - 2) борьба
 - 3) дискуссия
 - 4) решение проблемы
2. Конфликтогены – это:
 - 1) проявления конфликта;
 - 2) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
 - 3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
3. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:
 - 1) компромисс, критика, борьба
 - 2) уступка, уход, сотрудничество
 - 3) борьба, уход, убеждение
 - 4) сотрудничество, консенсус, уступка
4. Технология эффективного общения в конфликте позволяет:
 - 1) убедить соперника в своей правоте
 - 2) добиться превосходства в споре
 - 3) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника
 - 4) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником
5. Стратегиями поведения в конфликте являются:
 - 1) сопротивление
 - 2) сотрудничество
 - 3) компромисс
 - 4) соглашательство
 - 5) приспособление
6. К характеристикам взаимодействия не относятся:
 - 1) предметность
 - 2) активность
 - 3) целенаправленность
 - 4) осознанность
7. Отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию:
 - 1) толерантность
 - 2) терпимость
 - 3) страх
8. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
 - 1) конфликт внутриличностный
 - 2) конфликт межличностный
 - 3) конфликт между организациями или группами
9. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...
 - 1) конфликты по горизонтали
 - 2) конфликты по вертикали
 - 3) конфликты смешанного типа

10. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...
- 1) конструктивный
 - 2) деструктивный
 - 3) объективный
11. Эффект ореола – это:
1. свечение над головой святых;
 2. приписывание другому человеку определенных качеств;
 3. галлюцинации;
 4. все ответы неверны.

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Что такое деловое общение и его виды?
2. В каких формах реализуется деловое общение?
3. Что такое деловая беседа?
4. Какие функции выполняет деловая беседа?
5. Назовите основные этапы деловой беседы?
6. Назовите психологические приемы влияния друг на друга?
7. Назовите виды замечаний собеседников?
8. Что такое «манипуляции в общении»?
9. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
10. Как противостоять манипуляциям в общении?
11. Назовите теоретические и эмпирические источники психологии общения?
12. Какие выделяют виды общения?
13. Назовите структуру и содержание общения как деятельности?
14. Назовите основные фазы общения?
15. Охарактеризуйте основные функции общения?
16. Какие стороны выделяют в структуре общения?
17. Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?
18. Что характерно для интерактивной стороны общения?
19. Назовите виды невербальных средств общения?
20. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
21. Что такое мимика?
22. Что является одним из наиболее важных элементов мимики?
23. Что такое жесты?
24. Какие жесты вы знаете?
25. Назовите принципы эффективного слушания?
26. В каких формах существует вербальная коммуникация?
27. Особенности и виды вербальной коммуникации?
28. Каковы функции языка в общении?
29. Назовите типы и приёмы передачи информации?
30. Что общего между вербальной и невербальной коммуникацией?
31. Что такое этикет и деловой этикет?
32. В чем проявляется деловой этикет и каковы его функции?
33. Что такое этика деловых отношений и этические нормы?
34. Каковы 10 современных этических принципов делового поведения?
35. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре при

- обращении, приветствии и комплиментах?
36. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать во время деловых бесед и совещаний и в деловом разговоре при ответах на вопросы?
 37. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в письмах и при телефонных разговорах?
 38. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать при переговорах с иностранными партнерами?
 39. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения?
 40. Каковы формы использования визитной карточки в современном деловом мире?
 41. Назовите теоретические и эмпирические источники психологии общения?
 42. Какие выделяют виды общения?
 43. Назовите структуру и содержание общения как деятельности?
 44. Назовите основные фазы общения?
 45. Охарактеризуйте основные функции общения?
 46. Какие стороны выделяют в структуре общения?
 47. Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?
 48. Что характерно для интерактивной стороны общения?
 49. Назовите виды невербальных средств общения?
 50. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
 51. Что такое мимика?
 52. Что является одним из наиболее важных элементов мимики?
 53. Что такое жесты?
 54. Какие жесты вы знаете?
 55. Назовите принципы эффективного слушания?
 56. В каких формах существует вербальная коммуникация?
 57. Особенности и виды вербальной коммуникации?
 58. Назовите типы и приемы передачи информации?
 59. Что общего между вербальной и невербальной коммуникацией?
 60. Общепредставление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
 61. Основные методы психологии общения, их классификация.
 62. Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура).
 63. Виды общения.
 64. Основные уровни общения, их характеристика.
 65. Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика).
 66. Игровой и духовный уровни общения (характеристика).
 67. Эмоции в общении (понятие, причины возникновения).
 68. Виды эмоций (положительные, отрицательные).
 69. Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).
 70. Манипуляции в общении (понятие, виды).
 71. Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).
 72. Знаково-символические средства коммуникации (характеристика).
 73. Типология личности по типам темперамента. Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д.).
 74. Социализация личности (понятие, особенности, характеристика, проблемы социализации).
 75. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)
 76. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой).
 77. Структура конфликта, его динамика.
 78. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций.
 80. Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные

- принципы и нормы как основа эффективного общения).
81. Техника общения: слушание в деловой коммуникации.
 82. Публичное выступление (цель, формы, этапы).
 83. Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
 84. Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения).
 85. Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности).
 86. Особенности манипулятивного поведения личности и его связь с индивидуально-психологическими характеристиками человека.

4. КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

Отметка	Критерии оценивания
Отлично	выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации
Хорошо	выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в стандартных ситуациях. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации
Удовлетворительно	не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, допускаются значительные ошибки, проявляется частичное отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации
Неудовлетворительно	не выполнены виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по большому ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации