

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«29» _____ 06 _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03

(Индекс дисциплины)

Психология общения

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общегуманитарных и социально-экономических дисциплин

Специальность: 43.02.03 Стилистика и искусство визажа

Квалификация: Визажист - стилист

Программа подготовки: углубленная

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Максимальная учебная нагрузка	66		
	Обязательные учебные занятия	48		
	Лекции, уроки	40		
	Практические занятия, семинары	8		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)	18 (4)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	2		
	Дифференцированный зачет			
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)			

**Санкт-Петербург
2021**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.03 «Стилистика и искусство визажа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 467

и на основании учебного плана № 21-02-1-27, 20-02-1-27, 19-02-1-27

Составитель(и): преподаватель Яликова В.В.

(должность, Ф.И.О., подпись)

Председатель цикловой комиссии: Яликова В.В.

(Ф.И.О. председателя, подпись)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Вершигора А.В.

(Ф.И.О. директора, подпись)

Методический отдел: Ястребова С. А.

(Ф.И.О. сотрудника отдела, подпись)

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППССЗ

Самостоятельная Обязательная Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл
Часть модуля Вариативная Математический и общий естественнонаучный учебный цикл
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль:
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

1.2. Цель дисциплины:

Сформировать компетенции обучающихся в области психологии общения

1.3. Задачи дисциплины

- Раскрыть социально – психологические закономерности процессов общения и взаимодействия людей, этические принципы и нормы общения
- Рассмотреть особенности практических техник и приёмов эффективного общения, способствовать освоению их обучающимися
- Продолжить формирование коммуникативных навыков будущих специалистов

1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

- Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество .(ОК 2)
- Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. (ОК 3)
- Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК 4)
- Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. (ОК 5)
- Работать в коллективе и команде, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, заказчиками. (ОК 6)

1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Уметь:
- 1.применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (ОК2-ОК6);
 - 2.использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (ОК2-ОК6)
- Знать:
- 1.взаимосвязь общения и деятельности (ОК2-ОК6);
 2. цели, функции, виды и уровни общения (ОК2-ОК6);
 - 3.роли и ролевые ожидания в общении ОК2-ОК6);
 - 4.виды социальных взаимодействий (ОК2-ОК6);
 - 5.механизмы взаимопонимания в общении (ОК2-ОК6);
 - 6.техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (ОК2-ОК6);
 - 7.этические принципы общения (ОК2-ОК6);
 8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (ОК2-ОК6)

1.6. Дисциплины (модули, практики) ППССЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- ОГСЭ 01 Основы философии (ОК 2-ОК 6);
- ОГСЭ 02 История (ОК 2-ОК 6)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
<p>Тема 1. Характеристика процесса общения. Предмет и задачи психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений, социальная роль. Единство общения и деятельности. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Общение, его цели и функции; стратегии общения. Виды и средства общения. Вербальное и невербальное общение; речь, как средство коммуникации. Сенсорная типология и её значение.</p>	6		
<p>Тема 2. Закономерности процесса общения. Структура общения. Коммуникативная сторона общения: общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры, причины их возникновения. Виды и техники слушания. Интерактивная сторона общения: организация взаимодействия между общающимися людьми. Основные типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Трансактный анализ общения: позиции при взаимодействии. Перцептивная сторона общения: восприятие и понимание друг друга партнерами по общению. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция и рефлексия. Эффекты межличностного восприятия: стереотипизации, новизны, проекции и другие. Имидж и пути его формирования; значение имиджа в профессиональной деятельности.</p>	19		
<p>Тема 3. Психология воздействия в общении. Убеждение как социально-психологический механизм воздействия в процессе общения. Условия эффективности убеждающего воздействия. Социально-психологический механизм внушения. Условия и виды внушения. Психологическое заражение как механизм группового воздействия в общении. Социально- психологический механизм подражания. Мода как форма подражания.</p>	11		
<p>Тема 4. Этика общения. Культура и этика общения; общекультурные ценности процесса общения. Этические принципы и нормы как основа эффективного общения. «Золотое правило нравственности», его значение в деловом общении. Деловой этикет и его значение в профессиональной деятельности.</p>	8		
<p>Тема 5. Конфликты в общении и способы их разрешения. Понятие конфликта, его структура и динамика. Причины и виды конфликтов. Конструктивная и деструктивная стороны конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях и пути урегулирования конфликтов. Правила конструктивного поведения в конфликтной ситуации.</p>	12		
Текущий контроль по дисциплине (Устные вопросы, тестовые задания, доклады, проверка домашних заданий)	4		
Консультации	4		
Подготовка к экзамену	2		
ВСЕГО	66		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1	2	6				
Тема 2	2	12				
Тема 3	2	10				
Тема 4	2	4				

Тема 5	2	8				
Всего:		40				

3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 2	Практическое занятие: Эффективность коммуникации	2	2				
Тема 2	Практическое занятие: Межличностное восприятие как основа взаимопонимания.	2	2				
Тема 4	Практическое занятие: Этика и этикет делового контакта	2	2				
Тема 5	Практическое занятие: Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	2	2				
ВСЕГО:			8				

3.3. Лабораторные занятия /не предусмотрены/

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ / не предусмотрено/

5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 1-5	Устные вопросы, тестовые задания	2	2				
Тема 1-4	Доклады	2	2				
Тема 1-5	Проверка домашних заданий	2	2				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Выполнение домашних заданий	2	2				
Усвоение теоретического материала	2	2				
Выполнение индивидуального задания	2	4				
Подготовка к практическим занятиям	2	4				
Подготовка к экзамену	2	2				
ВСЕГО:		14				

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции, уроки: Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными актуальными примерами из жизни современного общества, из отечественной и зарубежной истории.	Проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций, лекция – диалог.	12		
Практические занятия, семинары: на практических занятиях разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками работы в малых группах	Коммуникативные игры, дискуссия, опрос, поиск вариантов решения проблемных ситуаций,	8		
Лабораторные занятия: не предусмотрено				
ВСЕГО:		20		

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Активность на аудиторных занятиях	35	Участие в обсуждении проблемных ситуаций – до 2 баллов за каждое занятие (24 занятия), максимально – 48 баллов ; выполнение домашних заданий – 2 задания за семестр, до 12 баллов за каждое задание, максимально – 24 балла ; верные ответы на вопросы текущего контроля – 2 раза за семестр до 14 баллов за один опрос, максимально – 28 баллов .
2	Подготовка доклада (реферата) и выступление с ним на аудиторных занятиях	30	Своевременная подготовка доклада и выступление на аудиторном занятии, свидетельствующее о понимании темы – до 40 баллов Содержание доклада (полнота раскрытия темы, актуальные примеры, собственный

			<i>взгляд на проблему) – до 30 баллов</i> <i>Качество выступления (грамотная свободная речь, ответы на дополнительные вопросы) – до 15 баллов</i> <i>Качество оформления доклада– до 15 баллов</i>
3	Сдача экзамена	35	<i>Ответы на вопросы экзаменационного билета (полнота, владение терминологией) – 2 вопроса до 30 баллов за каждый вопрос, максимально – 60 баллов.</i> <i>Иллюстрация теоретических знаний примерами из жизни, СМИ, литературы, кино – по 2 примера к каждому вопросу билета, до 10 баллов за пример, максимально – 40 баллов.</i>
ИТОГО (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале
86 - 100	5 (отлично)
75 – 85	4 (хорошо)
61 – 74	
51 - 60	
40 – 50	3 (удовлетворительно)
17 – 39	2 (неудовлетворительно)
1 – 16	
0	

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

- Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94194.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

- Психология общения : энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.] ; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
- Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS :

[сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Гасанова Э.В. Учебно-методическое пособие по организации внеаудиторной (самостоятельной) работы обучающихся по программе среднего профессионального образования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гасанова Э.В.— Электрон. текстовые данные.— Хасавюрт: Дагестанский государственный университет (филиал) в г. Хасавюрте, 2018.— 76 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80927.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Самостоятельная работа обучающихся: инновационные образовательные технологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83274.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Программное обеспечение:
 - Microsoft Windows 10 Pro;
 - Office Standart 2016

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин
2. видеопроектор с экраном
3. компьютер

8.6. Иные сведения и (или) материалы

- 1 Схемы
- 2 Таблицы
- 3 Библиотечный фонд ИШО

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций

9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 2	Своевременно подготавливает самостоятельную учебно-исследовательскую работу – доклад (реферат), в котором грамотно и полно раскрывает тему.	Вопросы для устного собеседования Практическое задание	Перечень вопросов для устного собеседования (28 вопросов) Сборник заданий по вариантам
ОК 3	Понимает специфику коммуникативного процесса между людьми, знает социальные и	Вопросы для устного собеседования,	Перечень вопросов для устного собеседования (28 вопросов),

	психологические причины возникновения коммуникативных барьеров, умеет анализировать конфликтные ситуации, различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, способы разрешения конфликтов.	тесты	сборник тестовых заданий
ОК 4	Осуществляет поиск, отбор и грамотный анализ информации, необходимой для того, чтобы полно раскрыть тему доклада (реферата) на современном научном уровне.	Вопросы для устного собеседования Практическое задание	Перечень вопросов для устного собеседования (28 вопросов) Сборник заданий по вариантам
ОК 5	Самостоятельно использует электронные ресурсы для подготовки доклада (реферата.)	Вопросы для устного собеседования Практическое задание	Перечень вопросов для устного собеседования (28 вопросов) Сборник заданий по вариантам
ОК 6	Понимает особенности организации взаимодействия между общающимися людьми, типы взаимодействий и проявления различных позиций в процессе общения. Анализирует внутригрупповые отношения в ходе коммуникативных игр, используя знания о социально-психологических закономерностях общения и взаимодействия.	Вопросы для устного собеседования Практическое задание	Перечень вопросов для устного собеседования (28 вопросов) Сборник заданий по вариантам

9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование
86 - 100	5 (отлично)	Полный исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или незначительные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без существенной самостоятельной работы. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя

		бы отдельные концепции дисциплины. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине (для проведения устного экзамена)

№ п/п	Формулировка вопросов
1	Предмет психологии общения и её место в системе научных знаний.
2	Общение как форма реализации общественных и личных взаимоотношений. Значение общения для развития индивида и социальных общностей
3	Цели и функции общения. Основные стратегии общения
4	Коммуникативная сторона общения. Специфика коммуникативного процесса между людьми.
5	Коммуникативные барьеры, социальные и психологические причины их возникновения.
6	Виды и техники слушания.
7	Вербальные и невербальные средства общения. Речь как средство коммуникации.
8	Интерактивная сторона общения. Типы социальных взаимодействий
9	Трансактный анализ общения: основные позиции в процессе общения и взаимодействия.
10	Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции.
11	Казуальная атрибуция и её виды. Ошибки казуальной атрибуции
12	Эффекты межличностного восприятия: стереотипизации, новизны, проекции и другие.
13	Убеждение как механизм воздействия в процессе общения, условия эффективности убеждающего воздействия.
14	Механизм внушения в процессе общения. Условия эффективности внушения. Внушаемость. Формы внушения.
15	.Психологическое заражение как механизм группового воздействия, его социальная функция. Эффективность заражения.
16	Паника как вид социально- психологического заражения.
17	Механизм подражания и его социальные функции. Законы подражания. Условия эффективности подражания
18	Мода как форма подражания.
19	Этикет делового контакта (приветствие, знакомство, представление).
20	Психология и этикет в деловых коммуникациях: деловой телефонный разговор и деловая корреспонденция.
21	Имидж делового человека и его значение в процессе общения. Нормы этикета и внешний облик делового человека, роль внешнего облика в формировании имиджа.
22	Понятие конфликта и его основные элементы.
23	Основные типы конфликтов.
24	Причины конфликтов в организациях. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в организациях.
25	Стратегии и поведения в конфликтных ситуациях.
26	Социально-психологическая характеристика основных видов конфликтов. Функции конфликта
27	Переговоры как способ разрешения конфликтов.
28	Динамика конфликта и формы его завершения

9.2.2. Перечень тем докладов по дисциплине

№ п/п	Формулировка темы
1	Общение и его роль в профессиональной деятельности человека.
2	Коммуникативные барьеры и их преодоление.
3	Невербальная коммуникация. Позы, жесты, взгляд, мимика и их значение в процессе общения.
4	Психологические особенности подготовки и проведения публичных выступлений.
5	Социальные стереотипы и их роль в общении.

6	Имидж и его роль в процессе общения. Факторы, влияющие на формирование имиджа.
7	Убеждение и внушение как социально-психологические механизмы воздействия в общении, особенности их использования.
8	Этические нормы и принципы общения в профессиональной деятельности.
9	Толерантность и её значение в процессе общения.
10	Этикет делового контакта (встреча, приветствие, представление, беседа).
11	Этикет деловых коммуникаций (деловой телефонный разговор и деловая переписка).
12	Подготовка и проведение деловой беседы.

Варианты типовых заданий по дисциплине

№ п/п	Условия типовых заданий	Вариант ответа
1	Приведите примеры ситуаций, в которых в процессе общения реализуются: а) общественные отношения б) личные отношения	а) деловая беседа между начальником и подчинённым б) доверительный разговор подруг
2	Приведите примеры ситуаций, в которых в процессе общения особенно важную роль играют: а) вербальные средства общения, без них общение невозможно б) невербальные средства общения, при этом люди могут порой обойтись без слов.	а) доклад на научной конференции б) приветствие знакомого при мимолётной встрече
3	Приведите пример ситуации, в которой Вы сталкивались с какими-либо коммуникативными барьерами.	Например, логический барьер, когда знакомая рассказывает о происшествии, перескакивая с одного на другое.
4	Приведите примеры конфликтных ситуаций из жизни, художественных произведений, кинофильмов. Проанализируйте причины конфликта и модели поведения, которые используют участники конфликтов	Например, конфликт между подростком и родителями в связи с различным пониманием ими степени самостоятельности подростка.

9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче экзамена и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 27.04.2021г., протокол № 5)

9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

9.3.3. Особенности проведения экзамена

Экзамен проводится в устной форме: обучающиеся отвечают на вопросы и выполняют 2 задания из перечня практических заданий. На подготовку ответа выделяется 20 минут

При подготовке ответа пользование словарями, справочниками и иными материалами не разрешено.

В процессе ответа обучающийся должен продемонстрировать теоретические знания по предмету, умение применить их к анализу конкретных ситуаций общения, а также практически показать свои коммуникативные навыки.