

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Культура делового общения**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Учебный план 35.02.15\_2023\_K23.plx  
Кинология

Квалификация **кинолог**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 58  
в том числе:  
аудиторные занятия 38  
самостоятельная работа 20

Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 1

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	22	22	22	22
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	38	38	38	38
Контактная работа	38	38	38	38
Сам. работа	20	20	20	20
Итого	58	58	58	58

Программу составил(и):

Преод., Ездина Елена Владимировна



Рабочая программа дисциплины

**Культура делового общения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 35.02.15 КИНОЛОГИЯ (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 464)

составлена на основании учебного плана:

Кинология

утвержденного учёным советом вуза от 27.04.2023 протокол № 7.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от 11.05.2023 протокол № 10

Зав. кафедрой Коновалова Софья Валерьевна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **цикловая комиссия агрономии и технических специальностей**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Алексеева Наталья Геннадьевна

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<b>Цели:</b> знакомство студентов с теоретическими и практическими аспектами культуры делового общения.
1.2	<b>Задачи:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сформировать желание повысить уровень самообразования по данному курсу;</li> <li>• сформировать прикладные знания и умения, заключающиеся в развитии элементов деловой культуры, этикета, имиджирования у студентов;</li> <li>• выработать умение моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения;</li> <li>• сформировать навыки подбора уместных доказательств в процессе построения системы аргументации в деловом общении;</li> </ul>

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.2	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.3	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.4	Основы экономики, менеджмента и маркетинга
2.2.5	Организация малого бизнеса
2.2.6	Управление деятельностью по оказанию услуг в области кинологии
2.2.7	Русский язык и культура речи

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**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 (подчинённых), 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 1.1.:** Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.

**ПК 1.2.:** Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.

**ПК 1.3.:** Проводить выгул собак.

**ПК 1.4.:** Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противозoonотических мероприятий.

**ПК 1.5.:Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.**

**ПК 2.1.:Планировать опытно-селекционную работу.**

**ПК 2.2.:Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.**

УП: 35.02.15\_2023\_K23.plx

стр. 8

**ПК 2.3.:Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в т.ч. с применением инбридинга и гетерозиса.**

**ПК 2.4.:Применять технику и различные методы разведения собак.**

**ПК 2.5.:Ухаживать за молодняком**

**ПК 3.1.:Готовить собак по общему курсу дрессировки**

**ПК 3.2.:Готовить собак по породам и видам служб**

УП: 35.02.15\_2023\_K23.plx

стр. 9

**ПК 3.3.:Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки**

**ПК 3.4.:Проводить прикладную подготовку собак**

**ПК 3.5.:Проводить тестирование собак по итогам подготовки.**

**ПК 3.6.:Использовать собак в различных видах служб.**

**ПК 4.1.:Организовывать и проводить испытания собак.**

УП: 35.02.15\_2023\_K23.plx

стр. 10

**ПК 4.2.:Организовывать и проводить соревнования собак.**

**ПК 4.3.:Проводить экспертизу и бонитировку собак.**

**ПК 5.1.:Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.**

**ПК 5.2.:Планировать выполнение работ исполнителями.**

**ПК 5.3.:Организовывать работу трудового коллектива.**

**ПК 5.4.:Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.**

**ПК 5.5.:Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.**

**ПК 5.6.:Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.**

**ПК 5.7.:Вести утверждённую учетно-отчетную документацию.**

**ЛР 10:Забогающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой**

**ЛР 8: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**

**ЛР 7: Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности**

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Общение как социально-психологический процесс						
1.1	Тема 1.1. Характеристика процесса общения /Лек/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ПК 4.2. ПК 5.1.	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Характеристика процесса общения /Пр/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 8.		0	
1.3	Тема 1.2. Вербальные и невербальные средства коммуникации /Лек/	1	2	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 8. ОК 9. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.7.	Л1.1	0	
1.4	Невербальные средства коммуникации /Пр/	1	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 8. ОК 9. ПК 4.1.	Л2.1	0	
1.5	Самостоятельная работа обучающихся по разделу 1 Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. Подготовка к проверочной работе Сообщение «Значение невербальных средств общения в разных странах». Таблица «приятный собеседник» /Ср/	1	3	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 8. ОК 9. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.7.	Л2.1	0	
	Раздел 2. Личность и её индивидуально-типологические особенности						
2.1	Тема 2.1. Психологические особенности личности /Лек/	1	2	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.4.	Л1.1	0	
2.2	Индивидуальные особенности личности /Пр/	1	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ЛР 10	Л2.1	0	Международный день животных Просмотр и обсуждение видеоролика «Улыбка природы»
2.3	Тема 2.2. Роли и ролевые ожидания /Пр/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 6. ОК 7.	Л1.1	0	
2.4	Личность и социальные роли /Пр/	1	1	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7.	Л2.1	0	

2.5	Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. Подготовка к проверочной работе Подготовка сообщения по теме «История изучения типов темперамента» Составление социально – психологической характеристики /Ср/	1	4	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.4.	Л2.1	0	
<b>Раздел 3. Культура делового общения</b>							
3.1	Тема 3.1. Общее представление о содержании, структуре и функциях делового общения /Лек/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 6. ОК 7. ОК 9. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л1.1Л2.1	0	
3.2	Тема 3.2. Психология слушания /Лек/	1	2	ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 5.3. ПК 5.4. ЛР 7 ЛР 8	Л1.1Л2.1	0	Международный день терпимости (толерантности) Информационный
3.3	Деловое общение /Пр/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 5.3.	Л2.1	0	
3.4	Тема 3.3. Речевая культура делового человека, речевой и деловой этикет /Лек/	1	4	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4.	Л1.1	0	
3.5	Письменный этикет /Пр/	1	2	ОК 2. ОК 3. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.7.	Л2.1	0	
3.6	Тема 3.4. Профессиональная этика /Лек/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ПК 2.1. ПК 2.4. ПК 3.1. ПК 5.2. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6.	Л1.1	0	
3.7	Тема 3.5. Имидж делового человека /Лек/	1	2	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.3.	Л1.1Л2.1	0	
3.8	Интерьер рабочего помещения /Пр/	1	2	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л2.1	0	

3.9	<p>Проработка конспектов занятий, учебной, дополнительной и специальной литературы по темам. Написание сочинения на тему «Человек в современном деловом мире» Разработка схемы «Этапы слушания» Разработка этического кодекса кинолога Презентация «Культура делового общения» Подготовка сообщения по теме: «Психологические и этнические нормы и принципы делового общения в разных странах» (США, Франция, Великобритания, Германия, Венгрия, Италия, Испания, Швеция, Россия, Китай, Япония, Республика Корея, Арабские страны) Подготовка докладов Темы: 1. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение в разных странах 2. Значение рисунков и надписей на одежде 3. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. 4. Церемонии и этикетные тексты. 5. Сувениры и подарки в деловом общении. 6. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. /Ср/</p>	1	10	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.3. ПК 3.6. ПК 4.1. ПК 5.3. ПК 5.5. ПК 5.7.		0	
	<b>Раздел 4. Основы бесконфликтного общения</b>						
4.1	<p>Тема 4.1. Сущность понятия «конфликт» /Лек/</p>	1	4	ОК 2. ОК 3. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 4.1. ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	Л1.1Л2.1	0	
4.2	<p>Конфликты и конфликтные ситуации /Пр/</p>	1	3	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 4.3. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6. ПК 5.7.	Л1.1Л2.1	0	



4.3	Творческое задание /Ср/	1	3	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 2.1. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. ПК 5.6. ПК 5.7.	Л2.1	0	
-----	-------------------------	---	---	--	------	---	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Культура делового общения».
2. Фонд оценочных средств включает:
- 2.1. Контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме:
- Конспекты
  - Сообщение
  - Таблица
  - Проверочная работа
  - Социально-психологическая характеристика
  - Сочинение
  - Творческое задание
  - Схема
  - Доклад
  - Презентация
  - Схема
- 2.2. Контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации (зачета) в форме: контрольного теста.
3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Культура делового общения».
4. В результате изучения дисциплины студент должен знать:
- правила делового общения;
  - этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнёрами, клиентами;
  - основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
  - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
  - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;
  - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.
- 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
  - поддерживать деловую репутацию;
  - создавать и соблюдать имидж делового человека;
  - организовывать рабочее место.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Составление социально-психологической характеристики по дисциплине «Культура делового общения»  
Раздел Личность и её индивидуально-типологические особенности

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- социально – психологические характеристик личности;
- основные техники и приёмы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

В результате изучения дисциплины студент 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;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Алгоритм составления социально-психологической характеристики личности:

1. Общие сведения (дата рождения, состав семьи и т.д.)
2. Развитие познавательных процессов (память, внимание, мышление)
3. Психические свойства личности (направленность, темперамент, характер и способности)
4. Отношение к другим людям (друзьям, педагогам, родителям, близким, одноклассникам)
5. Социальные позиции личности (взгляды, убеждения и представления личности)

Критерии оценки

Критерии Оценка, уровень

Студент правильно и логично составил социально-психологическую характеристику личности, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», повышенный уровень

Студент правильно составил социально-психологическую характеристику личности, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», пороговый уровень

При составлении социально-психологической характеристики личности выявились существенные пробелы в знаниях, неумение правильно раскрыть вопрос, не знаком с рекомендованной основной и дополнительной литературой. «незачтено», уровень не сформирован

Схема

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Культура делового общения

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- этапы слушания;

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- проявлять социально-психологическую компетентность;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

Рекомендации для студентов по составлению схемы:

1. Для составления схемы используйте тему «Психология слушания»;
2. В схеме необходимо отразить классификации этапов слушания;
3. Структура схемы и её содержание определяется студентом самостоятельно.

Критерии оценки:

Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень

Студент правильно и логично составил схему, систематизировал и классифицировал учебный материал, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, свободно использовал дополнительную литературу. «отлично», 84-100%, повышенный уровень

Студент правильно составил схему, систематизировал и классифицировал учебный материал, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, свободно использовал дополнительную литературу. «хорошо», 66-83%, пороговый уровень

Студент не полностью использовал тематический материал для составления схемы, минимально применял терминологию и общие понятия «удовлетворительно», 50-65%, пороговый уровень

При подготовке схемы выявились существенные пробелы в знаниях, неумение правильно раскрыть вопрос, не знаком с рекомендованной основной и дополнительной литературой. «неудовлетворительно», менее 50%, уровень не сформирован

Таблица «Приятный собеседник»

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Общение как социально- психологический процесс

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

Уметь:

- правильно определять личностные особенности и эмоциональное состояние других людей, выбирать адекватные способы общения с ними и реализовать эти способы в процессе взаимодействия;
- эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений;

Заполните таблицу. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной

системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно расска-зывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации, отзывчивость и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

Оформление:

Таблица «Приятный собеседник»

№ п/п Качества Собственная оценка 1 2 3

1 умение слушать

2 тактичность

3 умение интересно расска-зывать

4 душевность

5 чувство юмора

6 содержательность информации

7 отзывчивость

Критерии оценки:

Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень

Студент правильно заполнил таблицу, оперировал понятиями качеств личности, выполнил все требования к заполнению таблицы «зачтено», повышенный уровень

Студент правильно заполнил таблицу, частично выполнил требования к заполнению таблицы «зачтено», пороговый уровень

Студент не полностью заполнил таблицу, испытывал трудности, сделал, не соблюдая требования. «незачтено», уровень не сформирован

Презентация

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Культура делового общения

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Пояснения: При составлении презентации студенты определяют структуру, содержание и порядок слайдов самостоятельно. Обязательно к презентации идет сопроводительный текстовый документ, отражающий структуру и содержание презентации.

Критерии оценки:

Критерии Оценка, уровень

Студент полностью раскрыл вопрос, проблему, тему, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, характеризовал особенности делового общения, использовал базовые знания в области культуры делового общения, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», повышенный уровень

Студент раскрыл тему, характеризовал особенности делового общения, использовал базовые знания в области культуры делового общения, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», пороговый уровень

При подготовке презентации выявились существенные пробелы в знаниях, неумение правильно раскрыть вопрос, не знаком с рекомендованной основной и дополнительной литературой. «незачтено», уровень не сформирован

**Сочинение**

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Культура делового общения

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Тематика сочинения

«Человек в современном деловом мире»

Критерии оценки:

Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень

«Отлично» выставляется, если тема соответствует содержанию; определена и выделена проблема; студент раскрыл не только суть проблемы, но и привел различные точки зрения и выразил собственные взгляды на нее; эссе не содержит речевых и грамматических ошибок. «зачтено», повышенный уровень

«Хорошо» выставляется, если тема соответствует содержанию; определена и выделена проблема; не точно раскрыта суть проблемы; эссе содержит 1-2 речевых и грамматических ошибок. «зачтено», пороговый уровень

«Удовлетворительно» выставляется, если тема не вполне соответствует содержанию; не точно определена и выделена проблема; материал не логично изложен; имеются грамматические и речевые ошибки. «незачтено», уровень не сформирован

**Проверочная работа №1**

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Общение как социально- психологический процесс

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

#### Проверочная работа №1

##### Вариант 1

1. Общение – это ...
2. Интерактивный компонент общения ...
3. Функция подтверждения...
4. Приведите пример паралингвистических средств общения
5. Императивное общение ...
6. Демократический стиль ...
7. Мимика ...

##### Вариант 2

1. Общение – это ...
2. Перцептивный компонент общения ...
3. внутрличностная функция общения ...
4. Приведите пример экстралингвистических средств общения
5. Манипулятивное общение ...
6. Либеральный стиль ...
7. Жесты ....

Ключ:

##### Вариант 1

1. Общение понимают как процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц.
2. Интерактивный компонент общения состоит в обмене не только знаниями, идеями, но и влияниями, взаимными побуждениями, действиями.
3. функция подтверждения дает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
4. паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте);
5. Императивное общение — это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер по общению в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная незаулаиванная (незамаскированная) цель императивного общения — принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования.
6. Демократический стиль подразумевает некоторую свободу для членов группы. При этом лидер часть своих полномочий делегирует членам группы, призывая их участвовать в принятии управленческих решений.
7. Мимика - произвольное и произвольное изменение выражения лица.

##### Вариант 2

1. Общение понимают как процесс взаимодействия человека с человеком, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц.
  2. Перцептивный компонент общения проявляется в восприятии друг друга партнерами по общению, взаимном изучении и оценке ими друг друга. Это связано с восприятием внешнего облика, поступков, действий человека и их истолкованием.
  3. внутрличностная функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь).
  4. экстралингвистические, т.е. не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т.п.).
  5. Манипулятивное общение — это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно.
  6. Либеральный стиль лидерства основан на полном доверии лидера к членам группы. Основываясь на этом доверии, лидер передает группе все права на управление, при этом сам уходит в сторону от принятия конкретных управленческих решений.
  7. Жесты - произвольные и произвольные движения рук, соответствующие эмоциональному состоянию человека.
- Критерии оценки

**Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень**

Студент полностью раскрыл вопрос, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «отлично», 84-100%, повышенный уровень

Студент раскрыл тему, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «хорошо», 66-83%, пороговый уровень

Студент показал знание основных положений раздела, знаком с некоторыми терминами и понятиями «удовлетворительно», 50-65%, пороговый уровень

При выполнении проверочной работы студент показал незнание материала, допустил много ошибок «неудовлетворительно», менее 50%, уровень не сформирован

**Сообщение**

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Культура делового общения

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

**Тематика сообщений**

«Психологические и этнические нормы и принципы делового общения в разных странах» (США, Франция, Великобритания, Германия, Венгрия, Италия, Испания, Швеция, Россия, Китай, Япония, республика Корея, Арабские страны).

**Критерии оценивания**

Критерии Оценка, уровень

Студент полностью раскрыл вопрос, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, характеризовал психологические и этнические нормы и принципы делового общения в выбранной стране, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», повышенный уровень

Студент раскрыл тему, психологические и этнические нормы и принципы делового общения в выбранной стране, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», пороговый уровень

При подготовке сообщения выявились существенные пробелы в знаниях, неумение правильно раскрыть вопрос, не знаком с рекомендованной основной и дополнительной литературой. «не зачтено», уровень не сформирован

**Проверочная работа №2**

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Личность и её индивидуально- типологические особенности

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

#### Проверочная работа №2

Задание: Нарисуйте схему своей личности в виде «древа личности». Устно объясните, почему те или иные личностные характеристики вы поместили в каждой из частей схемы.

Примите к сведению, что почва — прародительский генофонд, т. е. генетическое наследство, в которое уходит корнями древо.

Корни могут вбирать в себя генотипические свойства матери или отца или понемногу от каждого из них, как и от других родственников, на которых чем-то похож в своем поведении и проявлениях человек.

Ствол — формирующиеся в процессе развития психические свойства, определяемые взаимодействием почвенных, базовых особенностей с окружением. Стволовая часть символически означает характер, эмоции, интеллект, коммуникативный стиль (способ общения с другими людьми).

Крона «древа личности» охватывает сферу интересов, социальной активности, моральных качеств. Ее в значительной степени формирует окружение, среда. Но и высшие уровни личности, впитывая культурно-исторические ценности, избирательно тянутся к одним явлениям жизни, людям, сферам интересов, видам деятельности и отталкиваются от других.

Критерии выставления оценок:

«2» – нет ответа;

«3» – схематичное, поверхностное изложение ответа;

«4» – ответ основан на знании житейской психологии, недостаточно аргументирован, имеются некоторые неточности в выполнении задания;

«5» – правильное раскрытие содержания вопроса, творческий подход к выполнению задания, осознанное использование психолого-педагогических терминов и понятий, опора на знания теории, ответ научно аргументирован, логичен.

#### Доклад

по дисциплине «Культура делового общения»

Раздел Культура делового общения

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

#### Требования к докладу

В докладе должны быть отражены следующие основные моменты:

- цель работы;
- теоретические предпосылки исследования;
- обоснование метода выбора исследования;
- изложение основных результатов работы;
- краткие выводы по тем результатам работы, которые определяют практическую значимость, степень и характер новизны элементов научного вклада.

## Тематика докладов

1. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение в разных странах
2. Значение рисунков и надписей на одежде
3. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
4. Церемонии и этикетные тексты.
5. Сувениры и подарки в деловом общении.
6. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.

## Критерии оценивания

## Критерии Оценка, уровень

Студент полностью раскрыл вопрос, устанавливал причинно-следственные связи, оперировал понятиями и терминами, характеризовал психологические и этнические нормы и принципы делового общения, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», повышенный уровень

Студент раскрыл тему, психологические и этнические нормы и принципы делового общения, использовал базовые знания в области психологии, свободно использовал дополнительную литературу. «зачтено», пороговый уровень

При подготовке сообщения выявились существенные пробелы в знаниях, неумение правильно раскрыть вопрос, не знаком с рекомендованной основной и дополнительной литературой. «не зачтено», уровень не сформирован

## Проверочная работа №3

по дисциплине «Культура делового общения»

## Раздел Культура делового общения

## Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

## Проверочная работа №3

1. Основной целью учебной дисциплины «Культура делового общения» является: (4 балла)

- а) владение нормами устного и письменного литературного языка;
- б) соблюдение норм нравственного поведения людей;
- в) умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи;
- г) формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной жизни.

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните. (5 баллов)

- а) да; б) нет.

3. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»? (5 баллов)

4. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство».

Какие понятия проявляются в следующих ситуациях: (5 баллов)

- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
- б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

5. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере. (5 баллов)

- а) да; б) нет.

6. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях: (5 баллов)

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не



сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

7. Этикет— это: (3,5 балла)

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

8. Нормами этикета являются: (3,5 балла)

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

9. На нормах морали основаны традиции, обычаи, привычки. Объясните, почему важно знать традиции и обычаи. (5 баллов)

10. Сформулируйте 6 основных заповедей делового этике по Джону Ягеру. (5 баллов)

11. Согласны ли вы с определением: (3 балла)

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

12. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Ответ поясните (6 баллов)

а) да; б) нет. .

13. Какие виды бытового и делового общения Вы знаете? (5 баллов)

14. Назовите типы слушателей и дайте краткую характеристику. (5 баллов)

15. Назовите типы собеседников, охарактеризуйте один из них. (5 баллов)

Ответы

1. г) формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной жизни

2. а) да.

Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

3. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

4. а) честь; б) совесть.

5. а) да.

6. а) тактичность; б) вежливость.

7. б) манера поведения.

8. в) вежливость, тактичность

9. Придерживаясь традиций, можно избежать многих конфликтов, недопонимания. Важно знать традиции и обычаи той страны, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их в дружеском общении, в деловых межличностных контактах.

10. Делай все вовремя

Не болтай лишнего

Будьте любезны, доброжелательны и приветливы

Думайте о других, а не только о себе

Одевайтесь, как положено

Говорите и пишите хорошим языком

11. а) да.

12. б) нет. Общение — это процесс обмена информацией.

13. По положению коммуникантов: контактное и дистанционное

По наличию/отсутствию какого-либо опосредующего аппарата: непосредственное и опосредственное.

С учетом формы используемой речи: устное и письменное

В зависимости от переменной и постоянной позиции слушающего и говорящего: диалогическое и монологическое.

С точки зрения количества участников: межличностное и массовое.

14. Категорический (строго судит), рассудительный (теперь мне понятно, что вы хотели сказать), сочувствующий (вы абсолютно правы), аналитический (приведите пример), отзывчивый.

15. вздорный человек; позитивный человек; всезнайка; болтун; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; незаинтересованный собеседник; важная птица; почемучка.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Зачет

по дисциплине «Культура делового общения»

Перечень умений и знаний, проверяемых оценочным средством:

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

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

В результате изучения дисциплины студент 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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Контрольная работа для зачета по дисциплине «Культура делового общения»

ВАРИАНТ 1

Часть 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью.

А) Верно Б) Неверно

2. Мысль существует в языке, выражается в слове.

А) Верно Б) Неверно

3. Общение мало влияет на формирование личности

А) Верно Б) Неверно

Выберите правильный ответ

1. 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.

2. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

а) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;

б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;

г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.

3. По какому признаку общение классифицируется на «биологическое» и «социальное»:

а) по средствам общения; б) по целям общения;

в) по содержанию общения; г) по результатам общения.

4. Человек, владеющий своим поведением, способный

осуществить выбор поступка, деятельности и жизненного пути, переживающий за свой выбор перед обществом это:

а) индивид б) субъект в) личность г) индивидуальность

д) Я-концепция е) социальный статус

5. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:

а) «контакт масок» б) формально-ролевое в) светское г) манипулятивное д) духовное

е) деловое

6. 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.

7. Установление сходства одного человека с другим – это:

а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.

8. Осознание человеком того, как он

воспринимается партнером по общению:

а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.

9. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:

а) стереотипы б) аттракция в) установка г) восприятие д) идентификация

10. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека: а) эффект ореола б) эффект проецирования в) установка г) эффект первого впечатления

11. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:

а) комплименты; б) зеркало отношений; в) терпеливый слушатель; г) имя собственное.

12. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:

а) рефлексия б) эмпатия в) фактор привлекательности г) идентификация

13. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:

а) принуждение б) косвенное общение

в) внушение г) убеждение

14. Процесс взаимодействия в общении:

а) коммуникация б) интеракция в) установка г) перцепция

15. При приеме подчиненных работник должен:

а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;

б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;

в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;

г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы. 16. Общение, при котором раскрываются

личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми: а) «контакт масок» б) формально-ролевое в) светское г) духовное

17. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:

а) горизонтальные б) формальные

в) вертикальные г) неформальные

18. На каком этапе делового общения происходит выбор стратегии и тактики поведения: а) установление контакта

б) обсуждение проблемы в) выход из контакта д) ориентирование в ситуации

## Часть 2

1. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения

а) уклонение а) речевой этикет а) коммуникативная

б) опережение б) дистантное общение б) императивная

в) компромисс в) некорректность в) перцептивная

г) сотрудничество г) имидж делового человека г) интерактивная

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза мимика жестикация дистанция интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»

2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги.

4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.

3. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других.

2. Механизмы познания самого себя.

3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению. А) Каузальная атрибуция

Б) Рефлексия

В) Идентификация

Г) Эмпатия

Д) Аттракция

Контрольная работа для дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения»

## ВАРИАНТ 2

### Часть 1

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.

А) Верно Б) Неверно

2. Личностью становятся через общение.

А) Верно Б) Неверно

3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

А) Верно Б) Неверно

Выберите правильный ответ

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. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

а) либеральный; б) индивидуальный; в) демократический; г) авторитарный.

3. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:

а) эффект ореола б) эффект проецирования в) установка г) эффект первого впечатления 4. 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

5. В каком функциональном значении рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»:

а) как культуру речи; б) как взаимодействие людей; в) как профессиональную деятельность; г) как развитие и самореализацию. 6. Воздействие на другого человека, которое основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства: а) принуждение б) косвенное общение в) внушение г) конфронтация

7. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

а) стереотипы; б) предвзятые представления;  
в) пренебрежение фактами; г) все выше перечисленное. 8. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) рефлексия; б) эмпатия; в) стереотипизация; г) идентификация.

9. 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 «первичности» 10. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

а) суггестия; б) конформизм; в) нонконформизм; г) самоопределение.

11. Употребление «золотых слов» относится к приему:

а) имя собственное; б) зеркало отношений;  
в) комплименты; г) терпеливый слушатель. 12. Что не следует делать, слушая собеседника:

а) не давайте непрошенных советов; б) не притворяйтесь слушающим; в) не тяните с ответом; г) не делайте поспешных выводов.

13. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата?

а) деловые совещания и собрания; б) публичные выступления; в) деловые переговоры; г) деловая беседа. 14. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:

а) организация логической канвы; б) поиск формы сообщения; в) передача информации; г) репетиция.

15. Лидер, который в силу личной притягательности, своих личностных способностей и качеств, способен оказывать глубокое и необычайное влияние на окружающих его людей:

а) авторитетный б) харизматичный  
в) информационный г) компетентный

16. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, — это:

а) компромисс; б) сглаживание;  
в) уклонение; г) решение проблемы.

17. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

а) чувства б) стресс в) аффект г) настроение 18. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

А) экстраверт Б) интроверт

## Часть 2

1. Соотнесите вид конфликта с определением

Вид конфликта Определение (значение)

1. Внутрличностный А) Столкновение интересов двух и более людей

2. Межличностный Б) Столкновение интересов двух групп

3. Межличностно-групповой В) Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности

4. Межгрупповые Г) Столкновение между личностью и группой

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация. поза мимика жестикуляция дистанция интонация

1. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.

2. Он идёт к окну и закрывает его

3. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

4. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул.

5. Он проинчнно сказал: «Корова породно просто существо, но вы так легко не ждёте на повод»

## 3. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

Стороны общения Характеристика

1. Коммуникативная А) взаимодействие между людьми

2. Перцептивная Б) обмен информацией между людьми

3. Интерактивная

В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

Эталоны ответов В - 1

Часть 1

1 вариант 2 вариант

1. А 1. Б

2. А 2. А

3. Б 3. А

№ 1. 2. 3. 4. 5.

6. 7. 8. 9. 10. 11. 12.

1 в. а г б в в в г а в

а б б а б д б а д

Часть 2

Вариант 1

Задание 1.

I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения

б в б

1 1 1

Итого: 3 балла

Задание 2.

поза мимика жестикация дистанция интонация

3 1 5 2 4

1 1 1 1 1

Итого: 5 баллов

Задание 3.

Механизмы познания и понимания людьми других Механизмы познания самого себя Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению

В, Г, Д Б А

3 1 1

Итого 5 баллов

Эталоны ответов

Часть 1

Вариант 2

№ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18

2 в. г в б в а в а б а а г

а в б а в а

Часть 2 Вариант 2

Задание 1.

Вид конфликта Определение (значение)

1. В

2. А

3. Г

4. Б

Задание 2.

поза мимика жестикация дистанция интонация

4 3 1 2 5

1 1 1 1 1

Итого: 5 баллов

Задание 3.

1. Коммуникативная Б 1

2.Перцептивная В 1  
 3.Интерактивная А 1  
 Итого 3  
 Критерии оценивания  
 1 вариант 2 вариант  
 Часть 1 18 18  
 Часть 2 13 12  
 Итого 31 30  
 «5» 28 27  
 «4» 22- 27 21- 26  
 «3» 21-15 20-14  
 «2» Менее 15 Менее 14

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.	Психология делового общения: учебное пособие для СПО	Саратов: Профобразование; Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77001.html">http://www.iprbookshop.ru/77001.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Захарова И.В.	Психология делового общения: практикум для СПО	Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/86472.html">https://www.iprbookshop.ru/86472.html</a>

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	7-Zip			
6.3.1.2				
6.3.1.3	Adobe Reader			
6.3.1.4	Google Chrome			
6.3.1.5	MS Office			
6.3.1.6	MS WINDOWS			
6.3.1.7	LibreOffice			
6.3.1.8	Moodle			
6.3.1.9	NVDA			

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»			
6.3.2.4	Межвузовская электронная библиотека			

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	метод проектов	
	деловая игра	
	презентация	
	ситуационное задание	
	ролевая игра	
	дискуссия	

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

511 В1	Кабинет социально-экономических дисциплин. Кабинет экономики. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя, посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся); телевизор, DVD плеер, ученическая доска; учебно-наглядные средства обучения (тематические плакаты, таблицы, карты)
--------	---	---

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### СОДЕРЖАНИЕ

Дисциплина «Культура делового общения» является общепрофессиональной дисциплиной (ОП. 06) профессионального цикла.

Искусство общения, знание культуры речи, психологических особенностей и применение норм и правил делового общения крайне необходимы в будущей профессиональной деятельности. Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому.

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

Цель дисциплины: знакомство студентов с теоретическими и практическими аспектами культуры делового общения.

Задачи дисциплины:

- сформировать желание повысить уровень самообразования по данному курсу;
- сформировать прикладные знания и умения, заключающиеся в развитии элементов деловой культуры, этикета, имиджирования у студентов;
- выработать умение моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения;
- сформировать навыки подбора уместных доказательств в процессе построения системы аргументации в деловом общении;

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

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

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 аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Конспектом называется краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план, тезисы, выписки, цитаты. Конспект воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними, в конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом конспект – это не полное переписывание чужого текста. Обычно при написании конспекта сначала прочитывается текст-источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта. Конспект может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

План-конспект представляет собой более детальную проработку источника: составляется подробный, сложный план, в котором освещаются не только основные вопросы источника, но и частные. К каждому пункту или подпункту плана подбираются и выписываются цитаты.

Следовательно, конспект, план-конспект – это работа с другим источником.

Цель – зафиксировать, переработать тот или иной научный текст.

Методические рекомендации по индивидуальной работе.

Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это развернутое устное выступление на заданную тему, с которым выступают на лекции, семинаре, конференции. Доклады могут быть и письменными. Основная цель доклада — информирование по определенному вопросу или теме. Тем не менее, доклады могут включать в себя рекомендации, предложения, в него могут включаться диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, резюме. Время доклада обычно составляет 5-15 минут.

Сообщение отличается от доклада меньшим объемом информации и ее характером. Сообщаемая информация может носить характер уточнения или обобщения, отражать современный взгляд на заданную тему, дополнять уже известную информацию фактическими или статистическими материалами. Сообщение может включать элементы наглядности – иллюстрации, схемы и т.п.

Построение устного сообщения, доклада включает три части: вступление (10-15% общего времени), основную часть (60-70%) и заключение (20-25%).

Во вступлении указывается тема сообщения, доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, сообщается основная идея, кратко перечисляются рассматриваемые вопросы, дается современная оценка предмета изложения. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта суть темы доклада. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы по теме доклада, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т.п. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.

Алгоритм самостоятельной работы по подготовке устного сообщения, доклада:

- 1) Выбрать тему из предложенной преподавателем тематики докладов и сообщений либо самостоятельно предложить тему с учетом изучаемого материала.
- 2) Ознакомиться со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.
- 3) Повторить лекционный материал по теме сообщения, доклада.
- 4) Изучить материал, касающийся темы сообщения не менее чем по двум-трем рекомендованным источникам.
- 5) Выделить незнакомые слова и термины, найти их значения по словарю.
- 6) Составить план сообщения, доклада.
- 7) Выделить наиболее значимые для раскрытия темы факты, мнения, положения.
- 8) Записать основные положения сообщения или доклада в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
- 9) Составить окончательный текст сообщения, доклада.
- 10) Оформить материал в соответствии с определенными преподавателем требованиями.

Сообщение, доклад обычно оформляется текстовым файлом, набранным компьютерным способом в одном из текстовых редакторов и распечатывается на листах формата А4. Оформление материала должно иметь следующую структуру: титульный лист, текст сообщения / доклада, список использованных источников.

- 11) Прочитать текст медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и стараясь запомнить информацию.
- 12) Восстановить последовательность изложения текста сообщения, пересказав его устно.
- 13) Проверить еще раз свои знания спустя некоторое время, чтобы выяснить прочность усвоения учебного материала.
- 14) Подготовить публичное выступление по материалам сообщения или доклада.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект, схемы, таблицы или чтение подготовленного текста. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху:

- критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам;
- критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности;
- критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Регламент устного публичного выступления обычно составляет не более 10 минут. Будьте готовы ответить на вопросы аудитории по теме Вашего сообщения, доклада.

Методические рекомендации по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут. Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно. Любое устное выступление должно удовлетворять трем основным критериям, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели. Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя «объять необъятное», охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа.

Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие



проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей

– вступления (10-15% общего времени),

-основной части (60-70%)

- заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи.. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели). Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;

- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;

- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех. Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме. К аргументации в пользу стержневой идеи проекта можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес. План развития основной части должен быть ясным.

Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров. В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения.

Перед тем как использовать в своей презентации корпоративный и специализированный жаргон или термины, вы должны быть уверены, что аудитория поймет, о чем вы говорите. Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей.

Сказанное в начале и в конце сообщения («закон края»), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное.

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Методические указания к выполнению таблицы

Заполните таблицу. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации, отзывчивость и другие.

Попросите ваших знакомых оценить вас по выписанным качествам, используя ту же систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.

Если ваше мнение о себе как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно интересно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

Оформление:

Таблица «Приятный собеседник»

№ п/п Качества Собственная оценка 1 2 3

1 умение слушать

2 тактичность

3 умение интересно рассказывать

4 душевность

5 чувство юмора

6 содержательность информации

## 7 отзывчивость

Методические указания к выполнению  
социально-психологическая характеристика личности

Социально-психологическая характеристика человека представляет собой сложную структуру, состоящую из факторов внешней и внутренней среды, которая влияет на формирование личности в процессе социализации, жизнедеятельности и развитие.

Социально-психологическая характеристика включает не только отдельные определённые психические процессы и их сочетания, появляющиеся в процессе деятельности, но и свойства психики, которые характеризуют каждую личность, её склонности, интересы, способности, характер, темперамент.

Характеристика — совокупность отличительных свойств, достоинств и недостатков кого-либо или чего-либо.

Алгоритм составления социально-психологической характеристики личности:

1. Общие сведения (дата рождения, состав семьи и т.д.)
2. Развитие познавательных процессов (память, внимание, мышление)
3. Психические свойства личности (направленность, темперамент, характер и способности)
4. Отношение к другим людям (друзьям, преподавателям, родителям, близким, одноклассникам)
5. Социальные позиции личности (взгляды, убеждения и представления личности)
6. Деловые качества личности

Методические указания по составлению схемы

Схема — иллюстрация, которая с помощью условных графических обозначений передает суть темы или вопроса, показывает структуру и т. д.

Требования, предъявляемые к схеме:

1. Полнота схемы должна отражать главное в содержании вопроса
2. Схема должна быть краткой и четко структурированной
3. Схема характеризуется логической последовательностью изложения материала
4. Схема должна быть аккуратно оформлена

Алгоритм составления схемы

1. Внимательно прочитайте изученный материал. Подберите дополнительный материал по теме, используя для этого справочники, энциклопедии и т.д.
2. Выделить главное по теме, ключевое ядро.
3. Определить основные элементы, раскрывающие суть темы (опорные слова, знаки, символы, рисунки и т.п.)
4. Установите связи между элементами.
5. Структура схемы и её содержание определяется студентом самостоятельно
6. Продумайте и зафиксируйте расположение элементов схемы на листе.

Методические указания к выполнению творческого задания

Творческие домашние задания – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Творческое задание – задание, которое содержит больший или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов. В качестве главных признаков творческих домашних работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

### «РОЛЕВАЯ ИГРА»

Ролевая игра — игра обучающего или развлекательного назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Пояснения: Группа делится на 4 микрогруппы, которые получают задание на моделирование конфликтной ситуации:

- на работе с коллегами
- в семье с ребенком
- с соседями
- с противоположным полом

Задания для микрогруппы:

1. Показать предложенную ситуацию и выход из данного конфликта;
2. Другие микрогруппы распознают, какой способ разрешения конфликта был продемонстрирован
3. Обсуждение в группе о возможности другого выхода из конфликта и/или избегания возникновения конфликта в целом.

### Методические указания по написанию сочинения

Сочинение - один из самых сложных видов работ учащегося. Сложность его заключается в том, что студенту в ограниченный промежуток времени необходимо проявить обширные и глубокие знания психологии делового общения, ну и конечно же русского языка и литературы. Большинство стремится уложиться в пресловутые «рамки», забывая при этом о логичности раскрытия темы и грамотности своей работы. В результате оценка такого сочинения оставляет желать лучшего. Чтобы сочинение произвело желаемый эффект, надо помнить главные признаки его оценки:

1. Грамотность.
2. Речевая культура.
3. Логичность изложения мыслей.
4. Полнота раскрытия темы.
5. Знание учебного материала.
6. Владение психологическими терминами.
7. Чёткость и ясность почерка.

#### Рекомендации при написании:

- 1) Оптимальный объём сочинения – это объём, необходимый для раскрытия темы.
- 2) Сочинение должно состоять из трёх частей: вступления, основной части и заключения.
  - Первый шаг при написании сочинения нужно делать от темы. Вначале необходимо конкретизировать тему сочинения, то есть дать расширенное представление о смысле и содержании данной темы. Вступление выполняет лишь роль подготовки к главной части. В нём не должно быть никакого анализа проблем – он начнётся в следующей части. Элементы вступления: конкретизация темы, постановка проблемы и переход к основной части.
  - Основная часть начинается тогда, когда вы приступаете непосредственно к анализу проблем, процессов или явлений, протекающих в обществе (в частности, в деловом мире).
  - Последняя часть сочинения строится из двух составляющих: 1) исчерпывающий ответ на вопрос вступления; 2) актуальность данной темы в наши дни. Стремитесь дописывать своё сочинение до последней точки, то есть до того момента, после которого уже ничего нельзя добавить. Не заканчивайте сочинение чужими мыслями, цитатами, они не должны заменять ваши собственные мысли.
- 3) Избегайте речевых повторов. Пользуйтесь синонимами, то есть словами близкими по значению.
- 4) Употребляйте слова в правильном значении.
- 5) Старайтесь придерживаться литературного стиля. Исключайте разговорные обороты.
- 6) Выражайте мысли ясно и чётко, избегайте длинных предложений, состоящих из нескольких причастных и деепричастных оборотов. Умейте вовремя поставить точку, означающую конец мысли.
- 7) Не увлекайтесь цитированием. Объём чужих слов не должен превышать 1/4 текста вашего сочинения. Иначе возникнет подозрение в списывании.

### Методические указания по составлению и оформлению презентации

Мультимедийные презентации - это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объёма, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

#### □ Требования к содержанию:

- 1) наличие титульного листа, где размещается тема работы и данные автора или авторов.
- 2) соответствие заявленной теме и целям;
- 3) наличие логической связи между рассматриваемыми явлениями и показателями;
- 4) отсутствие грамматических и стилистических ошибок;
- 5) формулировка вывода по результатам проведенной работы.
- 6) на последнем слайде обязательно должен присутствовать перечень используемой литературы, веб-сайты

#### □ Требования к оформлению:

- 1) дизайн должен соответствовать содержанию презентации;
- 2) анимационные эффекты не должны отвлекать от информации, представленной на слайде;
- 3) предпочтительно представлять информации кратко, в виде схем, тезисов, диаграмм и т.д., в едином стиле, масштабах и цветовой гамме;
- 4) чередовать использование разных видов слайдов для обеспечения разнообразия,
- 5) размер шрифта должен соответствовать важности информации.

Составитель: преподаватель

Ездина Е.В.