

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

**ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

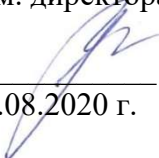
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**учебной дисциплины  
ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
по специальности  
43.02.10 ТУРИЗМ  
базовая подготовка**

**Краснодар, 2020**

**СОГЛАСОВАНО**


Зам. директора по КОД и МР

 / Т.В. Першакова  
31.08.2020 г.

**ОДОБРЕНО**


Педагогическим советом  
Протокол №1 от 31.08.2020 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании УМО  
«Гуманитарные дисциплины»  
Протокол №1 от 31.08.2020 г.  
Председатель  И.В. Подгорная

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

 О.Л. Шутков  
31.08.2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474, зарегистрированного Министерством Юстиции России от 19.06.2014 № 32806), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:  
Илюшина Ирина Борисовна  
преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:  
1. Голицина К.И., преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»  
Психолог  
2. Корчанова Е. А., психолог ЧПОУ «Колледж права, экономики и статистики»  
Квалификация по диплому: Психолог

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОП.01 Психология делового общения**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности(специальностям) СПО 43.02.10 Туризм, входящей в состав укрупненной группы специальностей СПО 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

Рабочая программа адаптирована для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работника в области туризма.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной - деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **96** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **64** часа  
самостоятельной работы обучающегося **32** часов.

Промежуточная аттестация в форме *дифференцированного зачета*.

#### **Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися общих компетенций (ОК):**

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

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

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

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

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

**ОК 7.** Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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.

#### **Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися профессиональных компетенций (ПК):**

##### **5.2.1. Предоставление турагентских услуг:**

**ПК 1.1.** Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

**ПК 1.2.** Информировать потребителя о туристских продуктах.

**ПК 1.3.** Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

**ПК 1.4.** Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

##### **5.2.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов:**

**ПК 2.1.** Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

**ПК 2.2.** Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

**ПК 2.3.** Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

**ПК 2.4.** Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

**ПК 2.5.** Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

5.2.3. Предоставление туроператорских услуг:

**ПК 3.1.** Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

**ПК 3.4.** Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

5.2.4. Управление функциональным подразделением организации:

**ПК 4.1.** Планировать деятельность подразделения.

**ПК 4.2.** Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>96</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>64</b>
в том числе:	
практические занятия	32
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
дополнение лекций из рекомендуемой литературы (подготовка сообщений, докладов, рефератов)	
составление глоссария	
выполнение творческих заданий	
подготовка презентационных материалов	
выполнение тестовых заданий	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план учебной дисциплины ОП. 01. Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студента (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			всего	теоретич. обучение	практич. занятия
<b>Раздел 1. Общение как социально-психологическая проблема</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Тема 1.1. Предмет и задачи психологии делового общения	4	2	2	2	-
Тема 1.2. Общение как социально-психологический процесс	6	4	2	2	-
Тема 1.3. Социальная перцепция	10	2	8	2	6
Тема 1.4. Интерактивный аспект общения	12	4	8	4	4
Тема 1.5. Коммуникативный аспект общения	6	2	4	2	2
<b>Раздел 2. Специфика и технологии делового общения</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
Тема 2.1. Специфика делового общения	8	2	6	2	4
Тема 2.2. Психологические аспекты переговорного процесса	8	2	6	2	4
Тема 2.3. Психологические особенности публичного выступления	6	2	4	2	2
Тема 2.4. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики.	8	4	4	2	2
Тема 2.5. Этические формы делового общения	12	4	8	4	4
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	8	2	6	4	2
Тема 3.2. Стрессоустойчивость и приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	2	4	2	2
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>96</b>	<b>32</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>32</b>



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1.</b>	<b>Общение как социально-психологическая проблема</b>		
Тема 1.1 Предмет и задачи психологии делового общения.	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	1
	1 <b>Психология делового общения как раздел социальной психологии.</b> Общение как специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, психологический и этический компоненты общения. Основные цели, функции, принципы, категории и понятия дисциплины «Психология делового общения». Роль делового общения в профессиональной деятельности человека.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекции материалом из рекомендуемой литературы. Составления глоссария по теме. Подготовка сообщения по теме «Общение – основа деятельности в рамках специальности».	<b>2</b>	
Тема 1.2. Общение как социально-психологический процесс	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	2
	1 <b>Общая характеристика общения. Цели, функции, виды и уровни общения.</b> Структура и средства общения. Стороны общения. Техники и приемы общения. Общие закономерности процесса общения. <b>Психологические основы общения.</b> Макро-и микросреда личности. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекции материалом из рекомендуемой литературы. Составление глоссария. Самодиагностика личности по тесту-опроснику Г. Айзенка (EPI). Написание эссе с самоанализом: «Влияние индивидуальных особенностей на процесс общения»	<b>4</b>	
Тема 1.3. Социальная перцепция	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>8</b>	2
	1 <b>Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга.</b> Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практические занятия по отработке умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение <b>Практическое занятие №1:</b> Овладение приемами социальной перцепции.	2	
	<b>Практическое занятие №2: Анализ свойств личности, влияющие на эффективность общения.</b> Возрастные особенности общения. Особенности общения, связанные с полом.	2	

	<b>Практическое занятие №3: Определение психологических типов личности и их проявление в работе, бизнесе, общении.</b> Влияние индивидуальных особенностей на процесс общения.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекции материалом из рекомендуемой литературы. Подготовка докладов по темам «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Влияние имиджа на восприятие человека».	2	
Тема 1.4. Интерактивный аспект общения	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>8</b>	1
	1 <b>Понятие и сущность интеракции.</b> Общение как форма взаимодействия. Виды и типы социальных взаимодействий. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Позиция взаимодействия в русле трансактного анализа.	2	
	2 <b>Рабочая группа: социально-психологические особенности.</b> Профессиональная зрелость рабочей группы. Психологический климат в коллективе. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.	2	1
	Практические занятия по отработке умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение <b>Практическое занятие №4: Разработка сценариев взаимодействия, определение роли в межличностном общении. Социометрия.</b>	2	
	<b>Практическое занятие №5: Определение и анализ закономерностей формирования и развития команды.</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка докладов по темам «Сущность трансактного анализа Э. Берна и его практическая значимость», «Виды социального взаимодействия», «Психологическое воздействие и манипуляция», «Создание эффективного коллектива» Составление таблицы «Анализ влияния стиля руководства на эффективность деятельности группы».	4	
Тема 1.5. Коммуникативный аспект общения	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>	1
	1 <b>Понятие и основные элементы коммуникации.</b> Структура коммуникативного акта и условия установления контакта. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация: кинестетика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, визуальное общение.	2	
	Практические занятия по отработке умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности: <b>Практическое занятие № 6: Отработка приемов партнерского общения, использование вербального и невербального общения.</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы	2	

	Подготовка презентаций по темам: «Акустические средства общения», Проксемические особенности невербального общения», «Ольфакторное общение», «Визуальные средства общения», «Роль невербального поведения в профессиональной деятельности», «Национальные особенности невербального общения» Анализ самодиагностики «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения».		
<b>Раздел 2</b>	<b>Специфика и технологии делового общения</b>	<b>34</b>	
Тема 2.1. Специфика делового общения	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>	1
1	<b>Механизмы воздействия в процессе делового общения. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации..</b> Способы воздействия, механизмы воздействия. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Деловая беседа: понятие, основные требования, структура.	2	
	Практические занятия по отработке умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности: <b>Практическое занятие № 7: Отработка психологических приемов влияния на собеседника</b>	2	
	<b>Практическое занятие № 8: Применение техники и тактики аргументирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.</b>	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекции материалом из рекомендуемой литературы Составление глоссария по теме Заполнение таблицы «Установление обратной связи, проверка точности восприятия информации с помощью вопросов»	2	
Тема 2.2. Психологические аспекты переговорного процесса	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
1	<b>Деловые переговоры: ведение, правила, особенности.</b> Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили слушания, пассивная и активная формы слушания, нерефлексивный, рефлексивный и эмпатический вид слушания. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.	2	2
	Практические занятия по отработке умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности: <b>Практическое занятие № 9: Выработка стратегий взаимодействия в переговорном процессе. Практическое занятие № 10: Проведение ролевой игры «Собеседование с работодателем».</b>	2 2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Отработка правил эмпатического слушания Подготовка самопрезентации для ролевой игры «Собеседование с работодателем»	2	

Тема 2.3. Психологические особенности публичного выступления	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>4</b>	
	<b>1</b>	<b>Правила и особенности публичного выступления.</b> Основные требования к публичной речи. Подготовка к выступлению. Завоевание и удержание внимания аудитории.	2	2
	Практические занятия по отработке умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности: <b>Практическое занятие №11: Развитие навыков публичного выступления.</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка публичного выступления на заданную тематику		<b>2</b>	
Тема 2.4. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>4</b>	
	<b>1</b>	<b>Спор, дискуссия, полемика.</b> Предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, учет индивидуальных особенностей участников, национальных и культурных тенденций, выдержка и самообладание, уважительное отношение к оппоненту.	2	2
	Практические занятия по отработке умения устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета: <b>Практическое занятие № 12: Выработка стратегий корректного поведения в спорах, дискуссии, полемике.</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка к дискуссии «Манипуляция – «За» или «Против»?»		<b>4</b>	
Тема 2.5. Этические формы делового общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>8</b>	
	<b>1</b>	<b>Нормы и правила профессионального поведения и этикета.</b> Этические принципы общения. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.	2	2
	<b>2</b>	<b>Профессиональная этика работника сферы сервиса и туризма.</b> Формы и стили обслуживания туристов. Профессиональные стандарты работников сферы сервиса и туризма. Правила поведения работников сферы сервиса и туризма. Имидж персонала.	2	2
	Практические занятия по отработке умения устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета: <b>Практическое занятие № 13: Самооценка практических навыков искусства делового общения в решении конкретных деловых ситуаций.</b>		2	
	<b>Практическое занятие № 14: Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка к деловой игре «Разговор по телефону о предлагаемых услугах турагентства» Разработка визитной карточки. Моделирование имиджа делового человека.		<b>4</b>	

<b>Раздел 3.</b>	<b>Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>16</b>	
Тема 3.1. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>6</b>	1
	1	<b>Конфликт: понятие и виды.</b> Причины возникновения конфликтов. Структура конфликтов. Стадии протекания конфликтов. Невербальное проявление конфликта.	2	
	2	<b>Стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	2	
	Практические занятия по отработке умения использовать эффективные приемы управления конфликтами: <b>Практическое занятие №14: Анализ конфликтов и составление выхода из конфликтной ситуации.</b>		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка сообщения по теме «Стратегия поведения в конфликтах К.Томаса» Проведение самодиагностики «Твоя конфликтность».		2	
Тема 3.2. Стрессоустойчивость и приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<b>Содержание учебного материала:</b>		<b>4</b>	
	1	<b>Стрессоустойчивость в деловом общении.</b> Понятие и природа, причина и источники стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Профилактика стрессов в деловом общении.	2	1
	Практические занятия по отработке умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения: <b>Практическое занятие № 15:</b> Отработка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Дополнение лекций материалом из рекомендуемой литературы Подготовка сообщения по теме «Эмоциональное сгорание». Подбор упражнений, направленных на регуляцию психического состояния личности в конфликте		2	
	<b>Дифференцированный зачет</b>		2	
<b>Всего:</b>			<b>96</b>	

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

#### **3.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете педагогики и психологии и лаборатории коммуникативных тренингов.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место обучающегося - по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор
- ноутбук;
- наушники.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Столяренко, Л.Д. Психология общения [Текст]: учебник для СПО / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – 2-е изд., стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 317 с. – СПО.

2. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 304 с. – (ПРОФИЛЬ). – Глава 8: Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

Дополнительные источники:

**Интернет-ресурсы:**

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. -2-е изд., испр. и доп. -М.:Юрайт, 2017. -258 с. -(Серия : Профессиональное образование). - URL: [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. -М.:Юрайт, 2019. -161 с. -(Серия : Профессиональное образование). - URL: [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

5. Свенцицкий А.Л. Социальная психология: учебник и практикум для СПО/А.Л. Свенцицкий. -2-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2019. -408 с. - (Серия : Профессиональное образование). - URL: [//www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;</li> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной - деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> <li>- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>- использовать эффективные приемы управления конфликтами</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</li> <li>- нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</li> <li>- источники, причины, виды испособы разрешения конфликтов;</li> <li>- закономерности формирования и развития команды</li> </ul>	<p><b><u>Формы контроля обучения:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос ПЗ №1,2,4,5,6,8</li> <li>- письменное тестирование ПЗ№3,7,9</li> <li>- решение ситуаций ПЗ№ 2,7,8</li> <li>-подготовка мультимедийных презентаций, творческих работ ПЗ№3,5</li> <li>проведение тренинговых упражнений и ролевых игр ПЗ№1,4,6,7,9</li> </ul> <p><b><u>Методы оценки результатов обучения:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;</li> <li>- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.</li> </ul>