

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования
09.02.07 Информационные системы и программирование
(общеобразовательная подготовка)

(год начала подготовки – 2025)

Санкт-Петербург
2025

Программа учебной дисциплины **«Психология общения»** является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности **09.02.07 «Информационные системы и программирование»**, составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО и примерной основной образовательной программы по специальности.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Тюрина Анастасия Александровна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК психолого — педагогических и эстетических дисциплин.

Протокол № 2 от «08» октября 2024 г.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование, базовая подготовка.

Обучение по дисциплине ведется на русском языке.

При реализации программы профессиональной дисциплины методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

При реализации программы учебной дисциплины методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

Воспитание обучающихся при освоении учебной дисциплины осуществляется на основе включаемых в образовательную программу рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы на текущий учебный год.

Воспитательная деятельность, направлена на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

Дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами ОП.07 «Экономика отрасли», «Менеджмент в профессиональной деятельности», профессиональными модулями «Разработка модулей программного обеспечения для компьютерных систем», «Осуществление интеграции программных модулей», «Разработка, администрирование и защита баз данных».

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

Цель данной дисциплины – приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи учебной дисциплины:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности). <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. – осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров; – находить психологические проблемы неэффективного делового взаимодействия; – ставить цели психологического исследования деловой среды;

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать основные психологические методы в исследовательских целях; – использовать полученные знания в профессиональной деятельности с учетом психологических основ для организации индивидуальной деятельности или коллективного взаимодействия – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действий; – определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска; – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – описывать значимость своей профессии (специальности).
--	---

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 48 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 40 часов
- самостоятельная работа обучающихся – 6 часов
- консультации – 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические занятия	20
теоретические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Консультации	2
<i>Промежуточная аттестация: другая форма контроля (6 семестр)</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Психология делового общения			
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала: Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала: Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практическое занятие: Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Анализ основных ошибок восприятия.	2	
Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	Практическое занятие: Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.	2	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная	Содержание учебного материала: Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство	2	

сторона общения)	повышения эффективности общения.		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	
	Практическое занятие: Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики.	2		
Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала: Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Деловая переписка. Культура делового общения.	2		
	Практическое занятие:	4		
	Публичное выступление по заданной теме и его анализ.	2		
	Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем.	2		
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала: Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2		
	Практическое занятие: Стратегия разрешения конфликтов. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	4		
Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала: Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Стресс. Способы преодоления стрессовых ситуаций.	4		
	Практическое занятие:	2		
	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.			
Раздел 3. Этические формы общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2		

Тема 3.2. Профессиональная этика	Содержание учебного материала:	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06
	Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		
	Практическое занятие:	3	
Разработка этических норм профессиональной деятельности программиста. Этика поведения программиста. Создание своего имиджа.			
Консультации		2	
Самостоятельная работа обучающихся		6	
Промежуточная аттестация (другая форма контроля)		1	
Всего		48	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Материально-техническое обеспечение:

- автоматизированное рабочее место преподавателя (компьютер: процессор Intel(R) Pentium (R) CPU G850 (2.90 ГГц), оперативной памятью 2 Гб, HDD 500 Gb), операционная система Linux 7;
- посадочные места для обучающихся;
- учебные наглядные пособия.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1.Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>

2.Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560926>

3.Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 95 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17871-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533880>

Дополнительная литература:

1.Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>

2.Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538062>

3.Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

Интернет-ресурсы (И-Р)

1. Психология общения [Электронный ресурс] - URL: <http://uchebnik.biz/book/217-psixologiya-obshheniya.html> (13.01.2025)

2. Журнал по психологии [Электронный ресурс] - URL: <https://psychosearch.ru/tags/communication> (13.01.2025)

3. Молодой ученый [Электронный ресурс] - URL: <https://moluch.ru/archive/523/115649/> (13.01.2025)

4. Психология общения (книги) [Электронный ресурс] - URL: <http://www.knigafund.ru/tags/176> (13.01.2025)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине осуществляется в формах:

– выполнение и защита практических работ: отчет по практической работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном отчета. Защита практической работы проходит в форме собеседования студента с преподавателем по выполненной работе и ответов на вопросы по теме практической работы.

Знания, умения и навыки обучающихся при текущем контроле определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Промежуточный контроль по дисциплине осуществляется в другой формы контроля, при этом проводится оценка компетенций, сформированных по дисциплине.

Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

К другой форме контроля допускаются студенты, сдавшие все «контрольные точки» (контрольные и практические работы).

Задание на промежуточной аттестации содержит два теоретических вопроса, оценка выполнения которых производится в форме собеседования студента с преподавателем.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка выполнения самостоятельного творческого задания
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Оценка выполнения практической работы Оценка выполнения самостоятельного творческого задания

	Устный опрос
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов Оценка выполнения самостоятельного творческого задания
устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета	Устный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов
использовать эффективные приемы управления конфликтами	Оценка выполнения практической работы
Знания:	
цели, функции, виды и уровни общения	Оценка презентаций по заданным темам
роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос Оценка докладов
специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта	Устный опрос
нормы и правила профессионального поведения и этикета	Письменный опрос Оценка выполнения практической работы Оценка рефератов
механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
этические принципы общения	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Оценка выполнения практической работы
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный опрос Оценка выполнения практической работы
закономерности формирования и развития команды	Устный опрос Оценка выполнения практической работы

4.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Организация образовательного процесса

Дисциплина предусматривает занятия лекционного типа и практические занятия.

В рамках общего объема часов, отведенных для изучения дисциплины, предусматривается самостоятельное изучение теоретического материала с самоконтролем, изучение теоретического материала при подготовке к устному опросу, итоговое повторение теоретического материала при подготовке к промежуточной аттестации.

Успешное изучение курса требует посещения лекционных занятий, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, изучение основной и дополнительной литературы, лекционных материалов в виде презентаций, опорных конспектов и других дидактических материалов.

4.3 Фонд оценочных средств

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1.	Раздел 1. Психология делового общения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	Знать основные понятия. Понимать роль общения в профессиональной деятельности Знать классификацию общения. Социальную роль Демонстрировать культуру современного гражданина. Знать Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Понимать Взаимодействие как организация совместной деятельности. Знать типы взаимодействия Знать основные элементы коммуникации. Владеть техникой слушания Уметь учитывать психологические особенности партнера. Владеть навыками самопрезентации	Устный опрос Реферат Практические занятия Контрольная работа	Отлично Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно
2.	Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	Знать понятие конфликта и его структуру. Понимать стратегию разрешения конфликтов. Знать правила поведения в конфликтах	Устный опрос Реферат Практические занятия Контрольная работа	Отлично Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно
3.	Раздел 3 Этические формы общения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	Знать определение понятий этика и мораль. Демонстрировать культуру современного гражданина. Знать назначение профессиональной этики, ее основные принципы. Знать этику поведения	Устный опрос Реферат Практическое занятие	Отлично Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
			программиста, Уметь создавать свой имидж.		
Итого:		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Другая форма контроля	Другая форма контроля – перечень вопросов	Отлично Хорошо Удовлетворительно Неудовлетворительно

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОПОП СПО

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

КЕЙС (СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ)

Кейс (ситуационное задание) представляет собой задание, в котором обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения проблемы. Кейс выполняется обучающимися непосредственно на занятии на основе изученного ими теоретического материала. Для выполнения задания обучающиеся делятся на группы по 5-6 человек. Время на обсуждение задания кейса и выработку решения составляет 30 минут. По окончании обсуждения обучающиеся представляют аудитории разработанные решения. Время на выступление от каждой группы – 3 минуты. Кейсы используются на практических занятиях.

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Наименование практической работы (кейс)	Трудоемкость, часов
1	Понятия этика и этикет	Традиции приветствия, представления, обращения	0,5
2	Невербальные средства общения	Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.	0,5
4	Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений	Основные принципы, которых должны придерживаться руководитель и подчиненный в своих взаимоотношениях	1
5	Прием на работу	Процесс проведения собеседования. Роль самопрезентации на собеседовании. Виды резюме. Составление резюме	2
6	Культура речи делового общения и ее слагаемые	Правила вербального этикета. Формулы речевого этикета	1,5

7	Культура письменной речи	Служебная документация	1
8	Деловое общение	Конфликты и способы их разрешения. Искусство вести спор	1
Итого:			7,5

Кейс для практического занятия по разделу 4:

1. Заведующий отделом информации Иван Подгорный известен как строгий руководитель, всегда требующий выполнения правил и проводивший строгий контроль. Когда 2 года назад его назначили на эту должность, возникло много разногласий. За 6 месяцев его руководства было уволено 9 инженеров и техников, некоторые сотрудники были переведены на другую работу. Однако Подгорный смог воодушевить оставшихся своих работников участвовать в проведении весенних проектов, требовал подчинения и одобрения своим решениям.

Подгорному удалось уменьшить затраты на персонал на 10% и все проекты были сданы в срок. Так как его считали серьезным руководителем, использующим эффективные методы, ему сделали выгодное предложение и через месяц он ушел в другую фирму.

Директор данного предприятия Петр Силин сначала хотел предложить повышение в должности кому-нибудь из работников отдела, но никто не был всерьез заинтересован стать руководителем. После 2-х недельного перерыва на должность заведующего отделом информации назначили Николая Демьянова. Демьянов считался способным руководителем, и хотя это не было повышением в должности, он считал, что может получить новый опыт в работе.

Николай Демьянов был сторонником целенаправленного планирования работ. Он считал, что главное определить цель для решения каких-либо задач, а вопрос о средствах и методах их достижения должны решать подчиненные. Но он не отказывал в помощи при решении проблем, связанных с работой.

Через месяц стало ясно, что дела в отделе с новым руководителем идут плохо. Несколько проектов не были исполнены к сроку, в других не был достигнут желаемый результат. Беседуя с работниками, директор узнал, что по их мнению Николай Демьянов действовал не так, как необходимо руководителю. Он не давал конкретных указаний для достижения цели. И персонал не имея конкретного плана работ считал, что Демьянов не способен руководить, даже если бы имел желание.

Вопросы:

Что же произошло и почему? Дайте характеристику стилей руководства Подгорного и Демьянова, определите различия. Какой совет дать в такой ситуации Петру Силину?

2. В отдел персонала пришла новая сотрудница Ирина М. Руководитель отдела познакомил ее с коллегами, провела экскурсию по офису, показала, где можно взять образцы документов, поставила задачи на неделю. Через какое-то время девушка обратилась за помощью к сотруднице отдела Юлии Д., которая подробно объяснила ей все нюансы. Через несколько часов Ирина опять спросила про то, о чем Юлия уже ей подробно рассказывала. Но, несмотря на это, Юлия спокойно повторила все сказанное, еще раз объяснила, где взять нужные документы. Через несколько дней просьбы пояснить что-либо повторились, а потом дошло до того, что Ирина стала дергать Юлию по любому самому незначительному вопросу. Однажды Юлия не выдержала и нагрубила новой сотруднице, а Ирина пожаловалась на нее руководителю, что та не помогает ей адаптироваться.

Как должен поступить в такой ситуации руководитель? Что нужно было сделать Юлии, когда Ирина стала доставать ее постоянными вопросами?

3. В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь.

Что вы ему предложите?

Шкала оценивания и критерии оценки:

Критерий	Баллы обучающегося	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Правильность ответа		50	80
Грамотность оформления		10	20
Итого:		60	100

Соответствие баллов шкале оценивания:

Количество баллов	Оценка обучающегося
90 ÷ 100	отлично
75 ÷ 89	хорошо
60 ÷ 74	удовлетворительно
менее 60	неудовлетворительно

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Контрольные работы выполняются обучающимися во время аудиторных занятий. На выполнение отводится 2 академических часа. Работы выполняются индивидуально, представляются в письменной форме и должны удовлетворять следующим требованиям: в работе указывается ФИО студента, номер группы, условие каждого задания, ответ и вывод.

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольная работа по разделу 1, 2, 3

Вариант 1

- Задание 1. Приведите примеры главных категорий этики.
- Задание 2. Основные правила современного делового этикета
- Задание 3. Протокол первых секунд (как применяется)
- Задание 4. Перечислите правила приветствия)
- Задание 5. Жесты, как показатель внутреннего состояния собеседника (приведите примеры жестов и их обозначения)
- Задание 6. Стили руководства Лайкерта
- Задание 7. Британский метод проведения собеседования
- Задание 8. Поиск работы через контактные аудитории

Вариант 2

- Задание 1. Приведите пример «Патриархального» стиля руководства
- Задание 2. Опишите авторитарного руководителя
- Задание 3. Что такое иерархия. Какая она бывает.
- Задание 4. В чем заключается Американский метод проведения собеседования
- Задание 5. Какие способы поиска работы вы бы использовали в современных реалиях
- Задание 6. Что такое метод «бутерброда» в деловом общении.
- Задание 7. Приведите пример попустительского стиля руководства и дайте ему оценку.
- Задание 8. Честолюбие в современных реалиях

Контрольная работа по разделу 4, 5, 6, 7, 8

Вариант 1

- Задание 1. Приведите пример типов визитных карточек
- Задание 2. Поиск работы через контактные аудитории
- Задание 3. Виды резюме
- Задание 4. Визитные карточки в современном мире нужны ли они?
- Задание 5. Электронная почта, как техническое средство при деловом общении

- Задание 6. Деловая беседа, как форма делового общения
- Задание 7. Компромиссный метод деловых переговоров
- Задание 8. Стороны делового конфликта

Вариант 2

- Задание 1. Клише и штамп: сходства и различия
- Задание 2. В чем заключаются правила телефонного разговора
- Задание 3. Приведите характеристику участников с поров и методы решения неблагоприятных ситуаций
- Задание 4. Методы подготовки к деловым переговорам
- Задание 5. Методы ораторского искусства
- Задание 6. Правила общения по видеосвязи
- Задание 7. Перечислите и раскройте императивы делового общения
- Задание 8. Каким типом речевой культуры вы владеете? Почему?

Шкала оценивания и критерии оценки:

Минимальное количество баллов — 40 баллов

Максимальное количество баллов — 80 баллов

- правильный ответ на менее чем 4 вопроса – 0 баллов,
- каждый правильно данный ответ при общем количестве правильно отвеченных не менее 4-х оценивается в 10 баллов.

Основаниями для снижения количества баллов за один ответ в диапазоне от 0 до 20 баллов являются:

- небрежное выполнение,
- отсутствие грамотных выводов.

Соответствие баллов шкале оценивания:

Количество баллов	Оценка обучающегося
72 ÷ 80	отлично
57 ÷ 71	хорошо
40 ÷ 56	удовлетворительно
менее 40	неудовлетворительно

РЕФЕРАТ

Реферат представляет собой самостоятельную работу обучающихся по изучению и анализу источников по выбранной теме. Защита реферата проводится в виде устного доклада студента с ответами на вопросы преподавателя по теме реферата на лекционных занятиях.

Примерная тематика рефератов:

1. Современные нормы служебного этикета
2. Значение нравственных ценностей и норм в поведении человека
3. Нравственные ценности в 21 веке
4. Организация пространства в этикете
5. Проксемика – пространственные зоны общения
6. Роль позы и мимики в деловом общении
7. Коммуникативная роль жестов в общении
8. Классификация жестов
9. Функции невербальной коммуникации
10. Выразительные движения в общении
11. Возможность использования интонации в деловом общении

12. Этнокультурная специфика пространственного поведения
13. Иерархия служебных отношений. Начальник и подчиненный.
14. Социокультурные аспекты управления персоналом
15. Этикетные требования к руководителю: подчиненные и посетители
16. Правила поступления на работу
17. Основные источники о вакансиях и особенности обращения по поводу трудоустройства
18. Подготовка к прохождению интервью
19. Манеры и стиль общения
20. Кодекс речевого делового поведения
21. Диалог и его виды
22. Корпоративное общение и организация корпоративных мероприятий
23. Правила написания служебных писем и резюме
24. Правила ведения частной и деловой переписки
25. Уровни общения: манипулирование, конкуренция, сотрудничество

Требования к содержанию и структуре реферата:

1. Объем реферата не менее 15 стр.
2. Использование не менее 5 отечественных и не менее 3 иностранных источников
3. Используемые в реферате источники должны быть опубликованы не позднее 2012г.

Шкала оценивания и критерии оценки:

Критерий	Баллы обучающегося	Максимальное количество баллов
1. соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы		4.16
2. соответствие целям и задачам дисциплины		4.16
3. постановка проблемы, корректное изложение смысла основных научных идей, их теоретическое обоснование и объяснение		50
4. логичность и последовательность в изложении материала		4.16
5. способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами, справочной и энциклопедической литературой		4.16
6. объем исследованной литературы и других источников информации		4.16
7. владение иностранными языками, использование иностранных источников		4.16
8. способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса		4.16
9. умение извлекать информацию, соответствующую поставленной цели, и перераспределять информацию		4.16
10. навыки планирования и управления временем при выполнении работы		4.16
11. обоснованность выводов		4.16
12. правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.)		4.16
13. соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформления правилам компьютерного		4.16

набора текста)		
ИТОГО:		100

Соответствие баллов шкале оценивания:

Количество баллов	Оценка обучающегося
90 ÷ 100	отлично
75 ÷ 89	хорошо
60 ÷ 74	удовлетворительно
менее 60	неудовлетворительно

Другая форма контроля (устная форма)

Другая форма контроля проводится в устной форме.

В билет включается по два вопроса из пройденных тем примерного перечня вопросов.

Первостепенной задачей студента является составление плана ответа на вопросы. Ответ должен содержать определения понятий, входящих в вопрос, перечень событий с их причинно-следственными связями. На подготовку к ответу отводится не более 0,5 академического часа.

Для получения оценки «хорошо» или «отлично» необходимо дать содержательный и исчерпывающий ответ. Помимо этого, обучающемуся предлагается кратко ответить на два дополнительных вопроса по другим темам семестра. Вопросы выбираются из перечня вопросов к дифференцированному зачету и формулируются преподавателем во время устной беседы.

Процедура проведения другой формы контроля в устной форме описана в разделе 4 настоящего документа.

Перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Приветствие, представление и обращение
2. Невербальные средства общения
3. Жесты как показатель внутреннего состояния
4. Паравербальная коммуникация
5. Интонация и ее функции
6. Стили руководства
7. Поведение сотрудника в организации
8. Корректирующее поведение руководителя
9. Лояльность по отношению к организации и руководителю
10. Иерархия служебных отношений
11. Формы поиска работы
12. Формы подбора персонала
13. Методы проведения собеседования
14. Типы собеседований
15. Манеры поведения во время собеседования
16. Виды резюме
17. Шесть золотых правил составления резюме
18. Основные аспекты речевой культуры
19. Типы речевых культур
20. Требования к деловому разговору
21. Формулы речевого этикета
22. Технические средства в деловом общении
23. Особенности официально-делового стиля
24. Речевое клише и штамп
25. Виды служебных документов
26. Функции служебного документа

27. Виды и содержание деловых писем
28. Виды визитных карточек
29. Три аспекта делового общения
30. Императивы делового обсуждения
31. Стратегические законы управления общением
32. Деловая беседа
33. Деловые переговоры
34. Деловые совещания
35. Конфликт и его причины
36. Способы и этапы разрешения конфликта
37. Спор и его участники
38. Способы поведения в споре
39. Разрешение споров
40. Эристика. Софистика. Диалектика.

Пример билета к зачету

Билет № __

1. Поведение сотрудника в организации.
2. Стратегические законы управления общением.

Шкала оценивания и критерии оценки:

Критерии оценки	Баллы обучающегося	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой		20	44
Умение выполнять задания, предусмотренные программой		5	7
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой		5	7
Уровень знакомства с дополнительной литературой		5	7
Уровень раскрытия причинно-следственных связей		5	7
Уровень раскрытия междисциплинарных связей		5	7
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)		5	7
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса		5	7
Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность		5	7
Итого баллов:		60	100

Соответствие баллов шкале оценивания:

Количество баллов	Оценка обучающегося
90 ÷ 100	отлично
75 ÷ 89	хорошо
60 ÷ 74	удовлетворительно
менее 60	неудовлетворительно

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации другая форма контроля определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Во время проведения лекционных занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность на занятии.

Темы рефератов распределяются между обучающимися или группой обучающихся на первом занятии, готовые рефераты представляются в соответствующие сроки.

Устный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал.

В случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до промежуточной аттестации - другая форма контроля. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

Практические задания (контрольные работы) являются важной частью промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), практике.

В случае невыполнения реферата, контрольных и практических заданий в установленные сроки обучающемуся необходимо погасить задолженность по невыполненным заданиям до проведения экзамена. График погашения задолженности устанавливается преподавателем в индивидуальном порядке с учетом причин невыполнения.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде другой формы контроля, что позволяет оценить достижение результатов обучения по дисциплине.

Во время сдачи промежуточной аттестации в устной форме в аудитории может находиться одновременно вся учебная группа, при тестировании на компьютере – по одному обучающемуся за персональным компьютером.