**Приложение**

**к ППССЗ СПО по специальности**

 **43.02.10 Туризм**

**Департамент образования и науки Тюменской области**

ГАПОУ ТО «Тобольский многопрофильный техникум»

**Рабочая ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.01 Психология делового общения

2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года № 474.

**Разработчик:**

Нагибина Е.В., преподаватель высшей квалификационной категории государственного автономного профессионального образовательного учреждения Тюменской области «Тобольский многопрофильный техникум».

**«Рассмотрено»** на заседании цикловой комиссии «Визуальное искусство»

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Гордюшина Е.С.

**«Согласовано»**

Методист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Бикчандаева Д.М./

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 4 |
| 1. **СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 | 5 |
| 1. **условия реализации программы учебной дисциплины**
 | 7 |
| 1. **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины**
 | 8 |

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 Психология делового общения**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** программа принадлежит общепрофессиональному циклу дисциплин.

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

*Цель дисциплины:*

Познакомить студентов с психологическими аспектами общения, особенностями управленческой деятельности, работы в коллективе, с клиентами и дать практические рекомендации, которые будут способствовать более эффективному ведению бизнеса.

В результате освоения 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 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **обладать общими и профессиональными компетенциями:**

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.

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.

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.

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.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 111 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 74 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 37 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 65 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)**  | 48 |
| в том числе: |  |
|  практические занятия | 16 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 17 |
| в том числе: |  |
| **Консультации** | **4** |
| Итоговая аттестация в форме контрольной работы  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Общение как категория.** |  | ***20*** |  |
| **Тема 1.1. Понятие общения.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |
| 1 | Краткая история изучения психологами проблемы общения. | *1* |
| 2. | Потребность в общении. | *2* |
| 3. | Цели, функции общения. | *2* |
| 4. | Виды общения. | *2* |
| 5. | Общение и деятельность. | *2* |
| 6. | Факторы эффективного общения. | *2* |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся:** | *2* |  |
| 1. | Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение – основа человеческого бытия»; |  |  |
| 2. | Подготовка доклада «Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по туризму». |
| **Тема 1.2. Общение как обмен информацией.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** |  |
| 1. | Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. | *2* |
| 2. | Невербальная коммуникация. |  |
| 3. | Методы развития коммуникативных способностей.  |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** | ***2*** |  |
| 1 | работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью тщательной проработки темы «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)». |  |  |
| 2 | Написание эссе «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»; |  |
| 3 | Создание презентации «Невербальные средства общения». |  |
| **Тема 1.3. Общение как взаимодействие.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** |  |
| 1. | Понятие социальная роль. | *2* |
| 2. | Роли и ролевые ожидания в общении. | *2* |
| 3. | Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. |  |
| **Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1. | Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем. | *2* |
| 2. | Самопрезентация | *3* |
| 3. | Изучение и понимание партнера по общению. | *2* |
| Практическая работа | ***2*** |  |
| 1 | Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.  |
| **Тема 1.5. Стадии общения.** | **Содержание учебного материала** | ***10*** |  |
| Практические занятия (тренинг): |
| 1. | Стадия установления контакта. Правила вступления в контакт: приветствие, сокращение социальной дистанции и т.д. | *3* |
| 2. | Стадия ориентации в общении. | *3* |
| 3. | Стадия поиска совместного решения. | *3* |
| 4. | Стадия принятия решения. | *3* |
| **Раздел 2. Практические аспекты общения** |  | ***14*** |  |
| **Тема 2.1. Техники общения.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |
| 1. | История вопроса, понятие «техника» и «техники общения». | *1* |
| 2. | Манипуляции в общении. | *2* |
| 3. | Приемы влияния на партнера по общению (аттракция). | *2* |
| 4. | Обратная связь в общении и ее роль. | *2* |
| **Тема 2.2. Беседа как способ делового общения.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** |  |
| 1. | Беседа как основная форма делового общения. | *1* |
| 2. | Вопросы собеседника и их психологическая сущность: открытые, закрытые, риторические и т.д. | *2* |
| 3. | Парирование замечаний собеседника. | *2* |
| 4. | Психологические приемы влияния на собеседника. | *2* |
| **Тема 2.3. Психологические аспекты публичного выступления.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| 1. | История ораторского искусства. | *1* |
| 2. | Подготовка к выступлению. |  | *2* |
| 3. | Начало выступления. | *2* |
| 4. | Завершение выступления. | *2* |
| **Самостоятельная работа**  | *2* |  |
| 1. | Подготовка самопрезентации (не более 5 минут); |  |  |
| 2. | Подготовка и оформление творческого задания (публичного выступления) по темам:«Проведение презентации торгового предложения» (на примере туристической фирмы);«На свете так много удивительных мест!»;«Чем опасен равнодушный человек?»;«Доброта делает человека красивым»;«Моя будущая профессия»; «Легко ли быть молодым?»;«О пользе путешествий»;«Как преподнести себя работодателю»;«Реклама - двигатель торговли»;«Вашей фирме 1 год (5, 10 лет)»;«Человек в большом городе»; «Имидж специалиста по туризму». |
| **Практическое занятие:** отработка публичного выступления на практике и его анализ. | ***4*** | *3* |
| **Тема 2.4. Спор. Дискуссия. Полемика.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |  |
| **Практическое занятие:** |  |
| 1. | История происхождения спора. | *1* |
| 2. | Определения понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. | *2* |
| 3. | Культура спора: предмет, позиции полемистов, поведение участников, национальные и культурные традиции и т.д. | *2* |
| 4. | Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы и т.д. | *2* |
| **Самостоятельная работа обучающихся:** разработка памятки: «Виды аргументов», «Как нейтрализовать оппонента?» | ***2*** | *3* |
| **Тема 2.5. Саморегуляция поведения.** | **Содержание учебного материала** | ***2*** |
| **Практическое занятие:** |  |
| 1. | Саморегуляция как фактор эффективного общения. | *1* |
| 2. | Методы самоуправления состоянием: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, гимнастика и т.д. | *2* |
| **Раздел 3.** **Этические принципы общения.** |  | ***8*** |  |
|  | **Содержание учебного материала** | ***6*** |
| 1. | Понятия: этика, мораль. | *1* |
| 2. | Общие этические принципы и характер делового общения. | *2* |
| 3. | Деловой этикет. Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем. | *2* |
| 4. | Правила этикета: вербальный этикет. | *2* |
| 5. | Профессиональная этика. Виды профессиональной этики. |  |
| 6.  | Профессиональна этика специалиста по туризму. |  |
| 7. | Корпоративная культура. |  |
| 8. | Имидж специалиста по туризму. |  |
| **Практическая работа:** Разработка этических норм профессиональной деятельности специалиста по туризму.Этика поведения специалистов по туризму. Создание своего имиджа. Защита рефератов. | ***2*** |  |
|  |  | ***4*** |  |
|  |
| **Раздел 4. Закономерности формирования и развития команды.** | **Содержание учебного материала** | *4* |  |
| **Практическое занятие:** |
| 1 | Понятие группа, коллектив, команда. |
| 2 | Формирование коллектива, команды. |
|  | **Самостоятельная работа** | ***3*** |
|  | 1 | Работа с источниками информации (основной и дополнительной учебной литературой, справочными и периодическими изданиями по профилю подготовки, материалами на электронных носителях, Интернет-ресурсами) с целью подбора тренингов командообразования. |  |
| **Итоговый урок** |  | ***2*** |
| **Всего:** | **65** |

**3. условия реализации программы дисциплины**

**3. условия реализации программы дисциплины ОП.01 Психология делового общения**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: столы, стулья, компьютер, проектор, экран, доска, стенд.

Технические средства обучения: *аудиовизуальные, компьютерные*

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Психология делового общения : учебное пособие / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2018. — 196 с. — СПО. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927708> -01.07.2019
2. *Леонов, Н. И.*Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/474640>
3. *Корягина, Н. А.*Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/469549>
4. *Бороздина, Г. В.*Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/469702>
5. *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, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/471154>

Дополнительные источники:

1. Усов,В.В. Деловой этикет: учеб.пособие/ В.В.Усов.-М.: ИЦ РИОР; ИНФРА-М, 2012.
2. Шеламова,Г.М. Этикет делового общения: учеб.пособие/Г.М.Шеламова.-М.,2007.
3. Аминов,И.И. Психология делового общения: учеб.пособие/И.И.Аминов.-М.:ЮНИТИ,2007.
4. Шевчук,Д.А. Деловое общение: учеб.пособие/Д.А.Шевчук.- Ростов н/Дону.:Феникс,2007.
5. Шеламова,Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник/Г.М.Шеламова.-М.:Академия,2007.
6. Ломова,О.С. Деловое общение специалиста по рекламе: учеб.пособие/О.С.Ломова.- М.,2013.
7. Панфилова,А.П. Психология общения: учебник/А.П.Панфилов.-М.:Академия,2014.
8. Шеламова Г. М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования /Г. М. Шеламова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2013. - 160 с.
9. Ефимова,Н.С. Основы психологической безопасности: учеб.пособие/Н.С.Ефимова.-М.:ИД «ФОРУМ»- ИНФРА-М,2015
10. *Рамендик, Д. М.*Общая психология и психологический практикум [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 303 с. Режим доступа:  *ЭБС Юрайт:*[*www.biblio-online.ru*](http://www.biblio-online.ru/) 05.03.2018
11. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 c.

Электронные ресурсы:

Психология делового общения: Учебник / . - 2-e изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=260756

Психология делового общения: Учебное пособие / . - 3-e изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=254643

Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / , , . - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. [ЭБС Знаниум] - Режим доступа: http:///bookread. php? book=375870

**3.3. Адаптация содержания образования в рамках реализации программы для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.**

Разработка заданий для слабовидящих с использованием крупных шрифтов без засечек.
Разработка и использование электронных тестов, упражнений и заданий, использование сайта преподавателя в учебных целях.

Использование видео презентаций и видеороликов с подробными инструкциями и субтитрами.

Использование адаптированных заданий и разноуровневых карточек, тестов, упражнений с подробными текстовыми инструкциями.

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

4.1. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций:

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*** |
| Составляет планы и прогнозы деловых ситуаций с последующим анализом их осуществления. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет техники общения в заданных ситуациях. Применяет приемы общения в заданных ситуациях. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Применяет приемы саморегуляции поведения в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Применяет знания этикета в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет знания индивидуальных особенностей людей в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Использует основные стили поведения в конфликтах(конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс) в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Применяет эффективные средства профилактики конфликтов (устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника) в заданных ситуациях общения. | *Оценка выполнения практической работы* |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*** |
| Перечисляет цели общения: функциональные и объектные. | *Устный опрос* |
| Перечисляет основные функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. | *Тестирование* |
| Дает характеристику основным функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Дает определение основных видов общения: прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Характеризует прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое виды общения. | *Устный опрос* |
| Дает определение понятиям: социальная роль, ролевое ожидание, ролевое исполнение, ролевой конфликт. | *Тестирование* |
| Называет основные характеристики социальной роли: масштаб, способ получения, уровень эмоциональности. |
| Дает определение понятию деловое общение. | *Устный опрос* |
| Перечисляет и характеризует правила вступления в контакт: приветствие, контакт глаз, сокращение социальной дистанции, придание значимости встрече и т.д. | *Тестирование* |
| Дает определение понятиям: этика, мораль, деловой этикет, профессиональная этика, вербальный этикет, корпоративная культура. | *Устный опрос* |
| Перечисляет общие этические принципы. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет особенности проведение телефонных переговоров. | *Тестирование* |
| Знает специфику оформления деловых писем. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания* |
| Называет виды профессиональной этики. |
| Характеризует особенности профессиональной этики специалиста по туризму. |
| Перечисляет основные механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия | *Устный опрос* |
| Называет основные стереотипы, влияющие на восприятие партнера по общению: этно-социальные, социально-статусные, социально-ролевые, стереотип физической привлекательности. | *Тестирование* |
| Называет техники общения: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. | *Устный опрос* |
| Называет основные приемы общения: тактичность, приветливость, чувство юмора и т.д. | *Тестирование* |
| Называет основной прием активного слушания: вербализация. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет уровни вербализации: проговаривание, перефразирование, развитие идеи. | *Тестирование* |
| Дает определение понятию беседа. | *Устный опрос* |
| Описывает способы начала беседы: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода.  | *Тестирование* |
| Называет пять основных типов вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.  | *Оценка выполнения практической работы* |
| Различает типы вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. | *Тестирование* |
| Называет этапы подготовки к публичному выступлению. | *Устный опрос* |
| Дает определения понятиям: спор, дискуссия, полемика. | *Тестирование* |
| Характеризует понятие саморегуляция. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Перечисляет основные приемы саморегуляции: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеоматорная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика. | *Устный опрос* |
| Дает определение понятиям: этика, этикет, этические принципы общения. | *Тестирование* |
| Перечисляет индивидуально-типологические особенности человека: темперамент, характер. | *Устный опрос* |
| Характеризует особенности человека в соответствии с типом темперамента: холерик, флегматик, меланхолик, сангвиник. |  |
| Дает определениям: конфликт, конфликтнаяситуация, инцидент | *Устный опрос* |
| Называет основные виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. | *Тестирование* |
| Называет возможные причины конфликтов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. | *Оценка выполнения практической работы* |
| Характеризует основные стили поведения человека в конфликтах: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задани* |
| Называет эффективные средства профилактики конфликтов: устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника. | *Тестирование* |
| Характеризует понятия: группа, коллектив, команда. | *Устный опрос* |
| Перечисляет условия формирования коллектива. | *Тестирование* |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у обучающихся уровень сформированности и развития профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| 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.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.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.ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Демонстрация умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение. Демонстрация умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.Демонстрация умения устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.Демонстрация умения использовать эффективные приемы управления конфликтамиЗнание цели, функции, виды и уровни общения.Знание роли и ролевые ожидания в общении.Знание специфики делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.Демонстрация знаний норм и правил профессионального поведения и этикета, механизмов взаимопонимания в общении. Демонстрация знаний техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения. Знание этических принципов общения.Знание влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.Знание источников, причин, виды и способов разрешения конфликтов.Демонстрация знаний закономерностей формирования и развития команды. | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания**Устный опрос**Тестирование**Оценка выполнения практической работы* |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверить у студентов уровень сформированности и развития общих компетенций в соответствии с ФГОС.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты** **(освоенные общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки**  |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | - демонстрация понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии;- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии | *Оценка выполнения самостоятельного творческого задания**Устный опрос**Тестирование**Оценка выполнения практической работы* |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - умение формулировать цель и задачи предстоящей деятельности;- умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;- умение планировать предстоящую деятельность;- умение выбирать типовые методы и способы выполнения плана;- умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат). |
| ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - умение определять проблему в профессионально ориентированных ситуациях; - умение предлагать способы и варианты решения проблемы, оценивать ожидаемый результат; - умение планировать поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях, вносить коррективы. |
| ОК 4.Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | - умение самостоятельно работать с информацией: понимать замысел текста; - умение пользоваться словарями, справочной литературой; - умение отделять главную информацию от второстепенной; - умение писать аннотацию и т.д. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | -демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6.Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. | - умение грамотно ставить и задавать вопросы; - способность координировать свои действия с другими участниками общения; - способность контролировать свое поведение, свои эмоции, настроение; -умение воздействовать на партнера общения и др. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | - умение осознанно ставить цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт; - умение реализовывать поставленные цели в деятельности; - умение представить конечный результат деятельности в полном объеме; |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | - демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию;- умение определять свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения; - владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - умение осуществлять самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью- умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт; - умение реализовывать поставленные цели в деятельности;- понимание роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере; |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | - проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности;- понимание роли модернизации технологий профессиональной деятельности- умение представить конечный результат деятельности в полном объеме;- умение ориентироваться в информационном поле профессиональных технологий. |  |

**4.2. Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).**

1. Конечными результатами освоения учебной дисциплины являются знания и умения обучающегося, приведенные в разделе 2.
2. Конечные результаты являются объектом оценки в процессе аттестации по учебной дисциплине **ОП.01 Психология делового общения**

Формой аттестации по учебной дисциплине является *зачет*.

Итогом зачета является *отметка.*

1. В процессе освоения программы учебной дисциплины осуществляется текущий, итоговый контроль:

- конечных результатов учебной дисциплины,

- следующих общих компетенций: *ОК1, ОК3, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9,*

1. Конечные результаты учебной дисциплины являются ресурсом для формирования следующих профессиональных компетенций: *ПК3.2., ПК 3.4*
2. Обучающийся должен быть ознакомлен с перечнем конечных результатов учебной дисциплины и показателями их оценки в день первого занятия по УД.
3. **Результаты учебной дисциплины, подлежащие оценке**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код** | **Результат** | **Показатели оценки** |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:*** |
| У1 | Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | * 1. Применяет технику обратная связь в заданных ситуациях.
	2. Применяет технику активное слушание в заданных ситуациях.
	3. Применяет технику практическая ориентация в заданных
	4. Применяет технику аргументации в заданных ситуациях.
	5. Применяет приемы эффективного общения в заданных ситуациях.
 |
| У2 | Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | * 1. Применяет приемы саморегуляции (аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеоматорная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика) в заданных ситуациях общения
 |
| ***По завершении освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:*** |
| З1 | Взаимосвязь общения и деятельности; | * 1. Дает определение понятию общение.
 |
| * 1. Дает определение понятию деятельность.
 |
| * 1. Анализирует взаимосвязь деятельности и общения: принцип единства общения и деятельности; общение как вид деятельности.
 |
| З2 | Цели, функции, виды и уровни общения; | 2.1.Перечисляет цели общения: функциональные, объектные. |
| 2.2.Перечисляет основные функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации.  |
| 2.3.Дает характеристику основным функции общения: информационная, экспрессивная, регулятивная, функция социального контроля, функция социализации. |
| 2.4. Дает определение основных видов общения: прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое. |
| 2.5. Характеризует прямое, косвенное, вербальное, невербальное, деловое, личностное, ролевое виды общения. |
| З3 | Роли и ролевые ожидания в общении; | 3.1. Дает определение понятию социальная роль. |
| 3.2. Дает определение понятию ролевое ожидание. |
| 3.3. Дает определение понятию ролевое исполнение. |
| 3.4. Дает определение понятию ролевой конфликт. |
| 3.5. Называет основные характеристики социальной роли (масштаб, способ получения, уровень эмоциональности, степень формализации, мотивация роли).  |
| З4 | Виды социальных взаимодействий; | 4.1. Называет основные виды социальных взаимодействий (социальные контакты, социальные действия, социальные отношения).  |
| 4.2. Дает понятие манипуляции в общении. |
| З5 | Механизмы взаимопонимания в общении; | 5.1.Перечисляет механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. |
| 5.2.Называет основные стереотипы, влияющие на восприятие партнера по общению (этно-социальные, социально-статусные, социально-ролевые, стереотип физической привлекательности). |
| З6 | Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы и убеждения; | 6.1.Называет техники общения: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. |
| 6.2. Дает определение техникам общения: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. |
| 6.3.Называет основные приемы общения: тактичность, приветливость, чувство юмора  |
| 6.4.Называет основной прием активного слушания: вербализация. |
| 6.5.Перечисляет уровни вербализации: проговаривание, перефразирование, развитие идеи. |
| 6.6.Дает определение понятию беседа. |
| 6.7.Описывает способы начала беседы: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод прямого подхода.  |
| 6.8.Называет пять основных типов вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.  |
| 6.9. Различает типы вопросов: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания. |
| 6.10. Дает определения понятию спор. |
| 6.11. Дает определение понятию дискуссия. |
| 6.12. Дает определение понятию полемика. |
| 6.13.Характеризует понятие саморегуляция. |
| 6.14. Перечисляет приемы саморегуляции: аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеоматорная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика. |
| З7 | Этические принципы общения; | 7.1.Дает определение понятию этика. |
| 7.2. Дает определение понятию этикет. |
| 7.3. Дает определение понятию этические принципы общения. |
| З8 | Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. | 8.1.Дает определениям: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент. |
| 8.2.Называет основные виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. |
| 8.3.Называет возможные причины конфликтов: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. |
| 8.4.Характеризует основные стили поведения человека в конфликтах: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. |
| 8.5.Называет эффективные средства профилактики конфликтов: устранение из делового общения суждений и оценок, недопущение спора, умение слушать собеседника. |
| ***Результаты учебной дисциплины являются ресурсом для формирования профессиональных компетенций:*** |
| ПК 3.2 | Использовать знания в области психологии и педагогики, специальных и теоретических дисциплин в преподавательской деятельности. | Применяет основные техники общения в заданных ситуациях: обратная связь, активное слушание, практическая ориентация, аргументация. |
| Применяет коммуникативные навыки в заданных ситуациях. |
| Использует приемы саморегуляции поведения в ситуациях деятельности. |
| Демонстрирует знания об этических принципах, необходимых в профессиональной деятельности. |
| Применяет навыки публичного выступления на тему по выбору. |
| Применяет стили разрешения конфликтов в заданных ситуациях.  |
| ***В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся получит возможность повысить уровень сформированности общих компетенций:*** |
| ОК1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрирует знания социальной значимости своей будущей профессии. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Планирует деятельность с учетом конечного результата. |
| Называет ресурсы для решения поставленных целей и задач. |
| Выбирает методы и способы решения задачи в соответствии с заданными условиями. |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | Самостоятельно определяет проблему, анализируя ситуацию профессионального общения. |
| Выбирает способ разрешения проблемной ситуации и оценивает последствия принятых решений. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Самостоятельно находит источники информации по заданному вопросу, пользуясь справочно-библиографическими пособиями, справочной литературой, поисковыми системами Интернета.  |
| Извлекает информацию и систематизирует ее в самостоятельно заданную структуру. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | Использует информационно-коммуникационные технологии в заданных ситуациях профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством. | Участвует в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданными вопросами или ситуациями. |
| Задает вопросы, направленные на выяснение информации и отвечает на вопросы, направленные на выяснение мнения (позиции). |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятие на себя ответственности за результат выполнения задания. | Ставит цели и определяет соответствующий конечный продукт. |
| Демонстрирует умение реализовывать поставленные цели в заданной ситуации профессиональной деятельности. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Демонстрирует знания роли повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личностной сфере. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Демонстрирует знание информационных профессиональных технологий:  |

1. **Оценочные материалы для проведения аттестации по учебной дисциплине**
2. **Матрица**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ тестового задания** | **Код результата**  |
| № 1 | **У** 2.1.,**З:** 1.1, 1.2, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1., 6.14, 6.15.**У** 1.5.**З:** 2.1., 2.2, 2.3, 4.2, 5.1, 5.2., 6.2, 6.3**З:** 1.4, 3.1, 3.5.**З:** 2.2, 2.3 |
| № 2 | **З:** 6.8, 6.9, 7.1, 7.2, 7.3**З:** 6.7, 6.4, 6.14.**У:** 1.5, 2.1**З:** 6.3, 6.15**У** 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5**З:** 6.1, 6.2,6.5, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12. |
| № 3 | **З:** 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5**У:** 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5**ПК:** 1.1, 2.2, 3.1. |

**Текущий контроль №1**

**Задание №1 (полные версии).**

Внимательно прочитайте задание.

1.Отметьте стрелками, какому виду общения, перечисленному в первом столбике таблицы, соответствует определение, перечисленное во втором столбике таблицы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид общения | Определение вида общения |
| 1)Прямое | a) осуществляется через посредников  |
| 2)Косвенное | b) общение с помощью языка  |
| 3)Вербальное | c) связано с решением внутренних психологических проблем  |
| 4)Невербальное | d) общение, предполагающее личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми  |
| 5)Деловое | e) общение с использованием неречевых средств  |
| 6)Личностное | f) включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности |

2.Отметьте стрелками, какому понятию, перечисленному в первом столбике таблицы, соответствует определение, перечисленное во втором столбике таблицы

|  |  |
| --- | --- |
| Понятие | Определение понятия |
| 1) Общение | a) умение управлять своим состоянием |
| 2) Деятельность | b) многоплановый процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности  |
| 3) Саморегуляция | c)активность человека, направленная на достижение сознательно поставленной цели  |

3.Отметьте стрелками, какие виды социальных взаимодействий, перечисленные в первом столбике таблицы, соответствуют характеристикам, перечисленным во втором столбике таблицы.

|  |  |
| --- | --- |
| Виды социальных взаимодействий | Характеристика видов |
| 1) социальные контакты  | a) действия, совершающиеся с учетом ситуации их реализации |
| 2) социальные действия | b) выбор или предпочтение субъектом какого-либо лица, группы, социальной общности или объекта, отвечающее актуальным потребностям индивида |
| 3) социальные отношения | c) социализированная связь внутреннего и внешнего содержания психики человека, его взаимодействие с представителями социальных групп и общностей |

4.Отметьте стрелками, какие понятия, перечисленные в первом столбике таблице, соответствует определению, перечисленному во втором столбике таблицы.

|  |  |
| --- | --- |
| Понятие | Определения понятий |
| 1. Социальная роль | a) Социальная функция личности, соответствующий способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, системе межличностных отношений.  |
| 2. Ролевое ожидание | b) Ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями, или не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования.  |
| 3. Ролевой конфликт  | c) фактическое, реальное поведение человека, занимающего ту или иную социальную позицию  |
| 4. Ролевое исполнение | d) ожидаемая модель поведения, ассоциируемая сданным статусом, т.е. типичное поведение (в рамках норм и стандартов) для людей данного статуса в данной социальной системе |

**Задание № 2:**

Допишите фразы:

1. Основными функциями общения являются информационная, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, регулятивная, функция социального контроля,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. К механизмам взаимопонимания в общении относят идентификацию, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , аттракцию, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Приемы коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет явный или скрытный урон называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. Основными целями общения являются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. Основными приемами общения являются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. Основным приемом активного слушания является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .
7. К стереотипам, влияющим на восприятие партнера по общению, относят:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

2) социально-статусные,

3) социально-ролевые,

4)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 8. Допишите принцип взаимосвязи деятельности и общения:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Общение как самостоятельный вид деятельности.

 9. Перечислите характеристики социальной роли:

1) масштаб роли,

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

4) степень формализации,

5) мотивация роли.

**Задание № 3.**

Впишите в скобки функции общения, о которых идет речь:

1) передача и прием информации, знаний и умений (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

2) понимание переживаний и эмоционального состояния друг

друга; его изменение (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

3) обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

4) регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных — одобрение, похвала или негативных — неодобрение, порицание — санкций (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

5) формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

**Спецификация**

* 1. **Назначение аттестационной работы:** оценить знания и умения аттестуемых.
	2. **Вид аттестационной работы:** тестовое задание
	3. **Продолжительность выполнения аттестационной работы:** *45 мин.*
	4. **Оборудование и материалы, разрешенные к использованию на аттестации:** бланк, ручка.
	5. **Структура аттестационной работы:**

Тест состоит из *4 заданий*.

* 1. **Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:**

Проверка работы ведется способом сравнения выполненного тестового задания с эталонным вариантом (ключом). Параметры, по которым проводится сравнение выполненного задания с эталонным вариантом, приведены в таблице ***Критерии оценивания***.

**Ключ**

**Задание № 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ответ | d | a | b | e | f | b | c | a | b | a | c | c | d | a | b | e |

**Задание № 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| Ответ | Экспрессивная,функция социализации | Эмпатия, рефлексия | Манипуляция. | Функциональные, объектные | Тактичность,приветливость,Чувство юмора. | Вербализация | Этно-социальные, стереотип физической привлекательности |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | **8** | **9** |
| Ответ | Принцип единства общения и деятельности | Способ получения ролиУровни эмоциональности |

**Задание № 3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Ответ | Информационная | Экспрессивная | Регулятивная | Функция социального контроля | Социализация |

***Критерии оценивания***.

За каждый правильный ответ в задании начисляется один балл.

|  |
| --- |
| **Критерии оценивания** |
| **27-30** | **5** |
| **19-26** | **4** |
| **9-18** | **3** |
| **0-8** | **2** |

**Текущий контроль №2**

**Задание №1 (полные версии).**

**Внимательно прочитайте задание.**

1). Любому элементу из левого столбца соответствует только один элемент из правого столбца и наоборот. Найдите соответствия и запишите ответ в строке под таблицей.

|  |  |
| --- | --- |
| Типы вопросов | Характеристика |
| 1.Закрытые | a). Вопросы, целью которых является вызов новых вопросов и указание на нерешенные проблемы. |
| 2.Открытые | b). Вопросы, удерживающие беседу в строго установленном направлении или поднимающие целый комплекс новых проблем.  |
| 3.Риторические | c). Вопросы, на которые ожидается ответ «Да» или «Нет»  |
| 4.Переломные | d). Вопросы, которые требуют пояснения, задаются когда необходимы дополнительные сведения или возникает желание выяснить мотивы и позицию собеседника.  |
| 5.Вопросы для обдумывания | e). Вопросы, вынуждающие собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано.  |

2). Любому элементу из левого столбца соответствует только один элемент из правого столбца и наоборот. Найдите соответствия и запишите ответ в строке под таблицей.

|  |  |
| --- | --- |
| Понятие | Определения |
| 1. Этика
 | a)наука о морали и нравственности |
| 1. Этикет
 | b)это составная часть внешней культуры общества, это своеобразный ритуал, который выражается в детально разработанных правилах поведения, организующих жизнь общества. |

**Задание № 2:**

1. Методы снятия напряженности, «зацепки», метод прямого подхода являются способами начала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Умение управлять своим состоянием называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. К основным приемам общения относят:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. К основным приемам саморегуляции в общении относят: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. Допишите названия техник общения, о которых идет речь ниже:
7. наблюдение за партнером по общению и оценку его реакции, а также последующие изменения в соответствии с этим собственного поведения,
8. ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов и проблем самого партнера, а не на свою собственную,
9. реакция на то, что услышано, прочитано или увидено,
10. техника, целью которой является получение максимально полной и точной информации для принятия верного решения.
11. В ряду определений найдите и отметьте понятие дискуссия:

1) публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения,

2) столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту,

3) конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей.

 8. Расставьте уровни вербализации в логической последовательности: перефразирование, развитие идеи, проговаривание.

**Спецификация**

1. **Назначение аттестационной работы:** оценить знания и умения аттестуемых.
2. **Вид аттестационной работы:** тестовое задание
3. **Продолжительность выполнения аттестационной работы:** *45 мин.*
4. **Оборудование и материалы, разрешенные к использованию на аттестации:** бланк, ручка.
5. **Структура аттестационной работы:**

Тест состоит из *2 заданий*.

1. **Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:**

Проверка работы ведется способом сравнения выполненного тестового задания с эталонным вариантом (ключом). Параметры, по которым проводится сравнение выполненного задания с эталонным вариантом, приведены в таблице ***Критерии оценивания***.

**Ключ**

**Задание № 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | **1** | **2** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| Ответ | c | d | a | b | e | a | b |

**Задание № 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| Ответ | Беседы | Манипуляция | Саморегуляция | тактичность, приветливость, чувство юмора | аутогенная тренировка, метод нервно-мышечной релаксации, идеомоторная тренировка, сенсорная репродукция, музыка, самомассаж, гимнастика. | активное слушание, практическая ориентация, обратная связь, аргументация | 1 | 1) проговаривание, 2) перефразирование,3) развитие идеи. |

***Критерии оценивания***.

За каждый правильный ответ начисляется один балл.

|  |
| --- |
| **Критерии оценивания** |
| **14-15** | **5** |
| **10-13** | **4** |
| **5-9** | **3** |
| **0-4** | **2** |

**Итоговый контроль**

**Зачет**

**Задание №1 (полные версии).**

**Теоретическая часть**

**Внимательно прочитайте задание.**

1. Дайте определение понятиям: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.
2. Перечислите основные причины конфликтов.
3. Перечислите четыре основные группы конфликтов.
4. Назовите эффективные средства профилактики конфликтов.
5. Вспомните основные стили поведения в конфликтах. К ниже приведенным ситуациям в скобках впишите название стиля поведения, для которого характерно следующие особенности поведения:
6. Вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая людей принимать ваше решение проблемы (конкуренция)
7. Вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта (уклонение)
8. Вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы (приспособление)
9. Вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемое решение (сотрудничество)
10. Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое (компромисс).

**Задание № 2**

**Практическая часть**

Прочитайте внимательно ситуацию. Используя знания, полученные в ходе изучения дисциплины, дайте анализ поведения людей в конкретной ситуации.

1. На уроке учитель несколько раз делал замечание ученику, который не занимался. На замечания педагога не реагировал, продолжая мешать другим. Педагог прекратила урок. Класс шумел. Педагог села за стол и начала заполнять журнал. Ученики занимались своими делами. Прошло 20 минут. Прозвенел звонок, педагог встала и сказала, что вся группа остается после урока.
2. Преподаватель: «Откройте тетради, записывайте…» Видя, что один из обучающихся не пишет, педагог спрашивает: «А ты почему ничего не пишешь?». Обучающийся отвечает: «А зачем мне писать. Я буду лучше внимательно слушать и запоминать».
3. Педагог обращается к обучающемуся, который крутит в руках телефон: «Убери, пожалуйста, телефон или выключи его!» Обучающийся: «Я не могу. Я в «аське» сижу. Я вообще никогда с ним не расстаюсь и не выключаю, я и сплю с ним…».
4. Вы – куратор группы. На перемене к вам достаточно регулярно подходит один из обучающихся и «ябедничает» на своих одногруппников. Он рассказывает, кто был на занятиях, кто не был, кто что говорит.
5. В группе лидер, явно отрицательно влияющий на учеников. Как вести себя куратору?
6. Вы ведете занятие, группа вовлечена в работу. В середине занятия один из обучающихся неожиданно встал и вышел из аудитории, хлопнув дверью.
7. На занятии с конца ряда передается записка. Студенты молча читают ее, смотрят на потолок и хихикают, после чего передают записку дальше, не особо скрывая ее от преподавателя. Педагог видит записку, забирает ее, разворачивает и видит сообщение «Посмотри на потолок». Он смотрит на потолок, в это время группа разражается взрывом хохота.
8. Педагог спрашивает ученика: «Почему ты не слушаешь, что я говорю?» Ученик отвечает: «А Вы мне не нравитесь».
9. Вы ведете занятие. Один из обучающихся принес мышь и на занятии выпустил ее между рядами. Девушки с визгом начали запрыгивать на стулья и столы, юноши оживились и громко засмеялись.
10. Ученица, узнав, что ее подруга получила за контрольную работу на балл выше, чем она, сочла оценку несправедливой. От обиды на педагога она нахмурила брови, скрестила руки на груди, отодвинула тетрадь и учебник, положила ручку, на глазах появились слезы. На вопрос педагога: «Что случилось, почему ты не работаешь?» - она не ответила и продолжала молча сидеть и ничего не делать.
11. В группе новичок – юноша из глубоко верующей мусульманской семьи. Он по привычке приветствует Вас поклоном и сопутствующими словами. Вся группа смеётся над его странностями.
12. У учеников произошёл конфликт со сварливой гардеробщицей. Вы стали свидетелем неприятной сцены.

 **Спецификация**

1. **Назначение аттестационной работы:** оценить знания и умения аттестуемых.
2. **Вид аттестационной работы:** зачет
3. **Продолжительность выполнения аттестационной работы:** *60 мин.*
4. **Оборудование и материалы, разрешенные к использованию на аттестации:** бланк, ручка.
5. **Структура аттестационной работы:**
6. Зачет состоит из 2 частей: теоретическая (5 вопросов) и практическая (анализ ситуации).
7. **Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:**

***Критерии оценивания***. Оценка складывается из двух частей: оценка за теоретическую часть и оценка за практическую часть в соответствии набранными баллами.

Теоретическая часть – 50 баллов. Каждое задание из теоретической части оценивается по 10 баллов. Проверка теоретической части ведется способом сравнения выполненного тестового задания с эталонным вариантом (ключом). Параметры, по которым проводится сравнение выполненного задания с эталонным вариантом, приведены в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание** | **Ответ** |
| 1. | Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов.Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликтов.Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. |
| 2. | Стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма. |
| 3. | Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. |
| 4. | Устранение из общения суждений и оценок.Недопущение спора.Умение слушать собеседника.Уважительная манера разговора. |
| 5. | 1 – конкуренция2 - уклонение3 - приспособление4 – сотрудничество5 - компромисс |

Практическая часть – 50 баллов. Предложено конструктивное решение ситуации – 40-50 баллов, возможное, но не конструктивное решение ситуации – от 1 до 39 балла, решение отсутствует – 0 баллов.

|  |
| --- |
| **Критерии оценивания** |
| 85-100 баллов | 5 |
| 60-84 балла | 4 |
| 35-59 баллов | 3 |
| Менее 35 баллов | 2 |

1. **Матрица контрольных процедур**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результат***(код)* | **Текущий контроль** | **Промежуточный контроль** | **Форма контроля** |
|  | **Сент.** | **Окт.** |  | **3 сем.** |  |
| У 2.1.,З: 1.1, 1.2, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1., 6.14, 6.15.У 1.5.З: 2.1., 2.2, 2.3, 4.2, 5.1, 5.2., 6.2, 6.3З: 1.4, 3.1, 3.5. З: 2.2, 2.3 | **№1** |  |  |  |  | **Тест** |
| З: 6.8, 6.9, 7.1, 7.2, 7.3З: 6.7, 6.4, 6.14.У: 1.5, 2.1З: 6.3, 6.15У 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5З: 6.1, 6.2, 6.5, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12. |  | **№2** |  |  | **Тест** |
| З: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5У: 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5ПК: 1.1, 2.2, 3.1. |  |  | **№3** |  | **Зачет** |

**4.3. Система оценивания**

Система оценивания включает оценку текущей работы на лекциях и семинарских занятиях, выполнение самостоятельной работы, заданий по желанию студентов, тестовую работу, аттестацию по результатам освоения дисциплины.

Текущая работа студента включает:

• индивидуальные консультации с преподавателем в течение семестра, собеседование по текущим практическим заданиям;

• подготовку к практическим занятиям, углубленное изучение отдельных тем и вопросов курса;

• выполнение самостоятельных заданий;

• подготовку к аттестации по дисциплине.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам рубежного контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

|  |  |
| --- | --- |
| **Процент результативности (правильных ответов)** | **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** |
| **балл (отметка)** | **вербальный аналог** |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 80 ÷ 89 | 4 | хорошо |
| 70 ÷ 79 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | не удовлетворительно |