Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мусьял Александр Вячеславович
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.07.2025 21:25:52
Уникальный программный ключ:
297fef716e5ece559822a236feffc4d8a43d0cf1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный аграрный университет
имени И.И. Иванова»

Факультет среднего профессионального образования

Рабочая программа

учебной дисциплины «Психология общения»

Специальность: *21.02.19 Землеустройство*

Вид подготовки: *базовая, на базе среднего общего образования*

Форма обучения: *очная*

Курск - 2025

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *21.02.19 Землеустройство*, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от «18» мая 2022 г. № 339 (с дополнениями и изменениями);

- приказа Министерства просвещения Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» от 24 августа 2022г. № 762.

Автор-составитель: преподаватель кафедры общественно-научных и гуманитарных дисциплин Фомина М.И.

Лист рассмотрения/пересмотра
рабочей программы учебной дисциплины
«Психология общения»

Программа одобрена на 2025 - 2026 учебный год.

Протокол № 10 от «21» мая 2025 г. заседания кафедры общественно-научных и гуманитарных дисциплин.

Зав. кафедрой ____ _____/Е.В. Попов /

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 21.02.19 Землеустройство.

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу основной профессиональной образовательной программы. Изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

1.3 Цель, задачи учебной дисциплины и требования к результатам её освоения:

Цель учебной дисциплины - формирование представлений о целях, функциях и видах общения; овладение знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формирование у студентов гуманитарного мышления, психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи учебной дисциплины:

- изучение техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;
- изучение приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- решение разнообразных психологических проблем в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
- осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
- преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе.

1.4 Компетенции, формируемые у студентов в результате освоения учебной дисциплины

При изучении дисциплины «Психология общения» у студентов формируются следующие **компетенции:**

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе

	традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***	***В т.ч. в форме практической подготовки***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*70*	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*64*	
в том числе:		
Теоретические занятия	*32*	
Практические занятия	*32*	
Самостоятельная работа	*6*	
Промежуточная аттестация в форме:		
Зачет	*1 семестр*	

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 работа (проект)** *(если предусмотрены)*	**Объем часов**	***В том числе в форме практической подготовки***	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
1	**2**	**3**		**4**
Раздел 1. Общение как многоплановый процесс		**26**		ОК01-ОК06
Тема 1.1. Понятие и структура общения.	**Содержание учебного материала** Понятие и характеристика общения. Виды потребностей в общении. Структура общения. Стороны общения. Функции общения. Виды общения. Культура общения. Характеристика коммуникаций. Особенности взаимодействия людей в общении.	4		ОК01-ОК06
Тема 1.2. Общение как обмен информацией	**Содержание учебного материала** Информация или коммуникация Коммуникаторы и реципиенты Вербальная коммуникация	4		ОК01, ОК03, ОК05
Тема 1.3.	**Содержание учебного материала**	4		

Невербальное общение	Общение без языка Мимика Визуальное общение Жесты			ОК01, ОК04
	Самостоятельная работа № 1 Невербальное общение	2		
	Моделирование поведения в различных ситуациях с помощью невербальных средств общения. **Практическое занятие 1.** Невербальные средства общения.	4		ОК 01-ОК06
Тема 1.4. Общение как взаимодействие	**Содержание учебного материала**	4		ОК01, ОК03, ОК05
	Взаимодействие как процесс Теория и практика взаимодействия Нормы взаимодействия и социальный контроль			
Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга	**Содержание учебного материала**	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05
	Понятие социальной перцепции Особенности социальной перцепции Роль стереотипа в общении Профессиональные стереотипы **Рубежная контрольная точка по разделу 1**			
Раздел 2. Аспекты общения		**10**		ОК01-ОК06
Тема 2.1. Основы культуры речи	**Содержание учебного материала**	2		ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Норма литературного языка и основные способы ее усвоения Характеристика основных аспектов культуры речи.			
	Практическое занятие №2. Основы культуры речи.	4		ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
Тема 2.2	**Содержание учебного материала**			ОК01, ОК03,

Конфликт как способ неэффективного взаимодействия	Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликта.	2		ОК04, ОК05, ОК06
	Практическое занятие 3. Правила поведения в конфликте и основные способы выхода из него. **Рубежная контрольная точка по разделу 2**	2		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
Раздел 3. Технология делового общения		**34**		ОК01-ОК06
Тема 3.1. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения	**Содержание учебного материала**	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	История возникновения делового протокола. Характеристика понятия «деловой протокол». Функциональное назначение протокола. Бизнес-язык.			
	Практическое занятие 4. Деловой протокол.	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Самостоятельная работа №2 Этикет и протокол делового общения	2		
	Практическое занятие 5.	2		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Деловые переговоры Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров..			

	Практическое занятие 6. Деловые совещания и собрания. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Общая характеристика национальных стилей. Манипуляции в деловом общении.	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Практическое занятие 7. Основы делового общения	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
Тема 3.2. Искусство самопрезентации	**Содержание учебного материала** Понятие имиджа делового человека. Содержательная характеристика имиджа. Характеристика внешнего вида. Социально-ролевое назначение одежды. Влияние цвета в одежде.	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Практическое занятие 8. Имидж делового человека	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
	Самостоятельная работа №3 Имидж как основа успешной деятельности	2		
	Практическое занятие 9. Искусство самопрезентации **Рубежная контрольная точка по разделу 3**	4		ОК01, ОК03, ОК04, ОК05, ОК06
Всего:		**70**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ "ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ"

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Кабинет социально-экономических дисциплин (УЛК-204)	Парта – 11. Стол – 6. Стул – 29. Доска -1. Проектор View Sonic PA503W (переносной) – 1 Ноутбук Lenovo Idea Pad L340-15IWL (переносной) с необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения – 1
2.	*Помещение для самостоятельной работы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть интернет.	Персональные компьютеры с необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения -12 Стол-12 Стул-12
3.	*Компьютерный класс УЛК-401*, обеспечивающий проведение лабораторных и практических занятий.	Стол-20 Стул-27 Персональные компьютеры с необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения-11

Перечень информационных технологий
(комплект лицензионного и свободного ПО)

№	Название	(лицензия\свободное ПО)
1.	Windows 7	лицензия
2.	Paint.NET	свободное ПО
3.	Система управления дистанционным обучением Moodle	свободное ПО
4.	Информационно-правовые системы" Гарант" и "Консультант+"	свободное ПО для обучающихся
5.	Microsoft office 2007	лицензия
6.	Системы антивирусной защиты лаборатории Касперского	лицензия

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основная литература

1. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — ISBN 978-5-534-00962-0. – URL: https://urait.ru/bcode/489728. — Текст : электронный.
2. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2025. — 218 с. — ISBN 978-5-406-13839-7. — URL: https://book.ru/book/955639. — Текст : электронный.
3. Рогов Е. И. Психология общения + еПриложение: Тесты. : учебник / Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2025. — 261 с. — ISBN 978-5-406-14743-6. — URL: https://book.ru/book/958206 . — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1.Аминов И.И. Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва :КноРус, 2022. — 256 с. — ISBN 978-5-406-09830-1. — URL:https://book.ru/book/943870. — Текст : электронный.
2.Сахарчук, Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва :КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: https://book.ru/book/945172 . — Текст : электронный.
3.Семенова В. В. Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В. В. Семенова, И. С. Кошель. — Москва :КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. — URL: https://book.ru/book/943022 . — Текст : электронный.
4.Киселев В. В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. — Москва :КноРус, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-406-11717-0. — URL: https://book.ru/book/949530 . — Текст : электронный.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

1. Научно-популярный психологический портал : сайт. – URL: https://psychojournal.ru/ (дата обращения 28.04.2025). Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

2. Psyhologies.ru : онлайн-журнал. – URL: http://www.psychologies.ru/ (дата обращения 28.04.2025). – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения 28.04.2025). – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.– Текст : электронный.

2. АГРОС : база данных : сайт. – URL: http://www.cnshb.ru/cataloga.shtm (дата обращения 28.04.2025).– Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

3. Гарант: справочно-правовая система : сайт. – URL: https://www.garant.ru (дата обращения 28.04.2025). – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

4. Киберленинка : научная электронная библиотека : сайт. – URL: https://cyberleninka.ru (дата обращения 28.04.2025). – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

5. Консорциум Кодекс : справочно-правовая система : сайт. – URL: https://kodeks.ru (дата обращения 28.04.2025). – Режим доступа: свободный.– Текст : электронный.

3.3 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления

текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено. Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. Основные формы текущего контроля: опрос, подготовка сообщения, тестирование, написание эссе и реферата, создание мультимедийной презентации, решение ситуационных задач.

Текущий контроль традиционно служит основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Цель каждой формы контроля – зафиксировать приобретенные обучающимся в результате освоения учебной дисциплины знания, умения, навыки, способствующие формированию компетенций.

Формы устного контроля по учебной дисциплине: опрос, подготовка сообщения, участие в интерактивных занятиях в виде деловой/ролевой игры.

Формы письменного контроля по учебной дисциплине: Тесты – это простейшая форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями.

Контрольные работы по решению ситуационных задач дается для проверки знаний и умений обучающихся. Может занимать часть учебного занятия с разбором правильных решений на следующем занятии.

Эссе - одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении учебных дисциплин и формировании общих компетенций. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Рефераты - форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении учебной дисциплины. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких источников по определѐнной теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Результаты обучения	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины – 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; - –	Полнота ответов, точность формулировок; не менее 75 % правильных ответов. Не менее 75 % правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность	**Текущий контроль при проведении:** - письменного/устного опроса; - тестирование; - оценка результатов самостоятельной работы (устного сообщения, реферата,

этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	формулировок, адекватность применения терминологии.	подготовка конспекта учебного материала, составление плана ответа, оформление таблицы, решение ситуационных задач)
Перечень умений, осваиваемых в рамках учебной дисциплины – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		

4.2 Форма промежуточной аттестации студентов по учебной дисциплине. Методика проведения зачета. Примерные вопросы и задания к зачету. Критерии оценки на зачете.

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения», установленная рабочим учебным планом – зачет.

Методика проведения зачета с оценкой

В соответствии с действующим в Курском ГАУ Положением о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации обучающихся факультета СПО обучающийся может быть освобожден преподавателем от сдачи зачета при условии выполнения всех рубежных контрольных точек на «хорошо» и «отлично».

Рубежные контрольные точки **(РКТ)** по дисциплине определены в виде контрольной (проверочной) работы после изучения раздела или нескольких тематически близких разделов по дисциплине.

Если студент **не выполняет** задания в рамках рубежного контроля на «хорошо»/ «отлично», то проходит промежуточную аттестацию в традиционной форме. З*ачет* проводится на последнем занятии в виде устного ответа на 1 вопрос и решение одной ситуационной задачи. Во время проведения зачета в аудитории одновременно присутствует не более 5 студентов. На подготовку к ответу дается не более 15 минут. Далее – один студент отвечает, остальные готовятся.

Примерные вопросы к зачету (ОК1-ОК6)

1. Понятие и характеристика общения.
2. Виды потребностей в общении.
3. Стороны общения.
4. Функции общения.
5. Сущность делового общения.
6. Культура делового общения.
7. Трансактная теория Э.Берна.
8. Основы кинесики в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики.
10. Основные закономерности такесики.
11. Основные закономерности паралингвистики.
12. Особенности речевой культуры.
13. Публичное выступление: подготовка и проведение.
14. Особенности ведения спора.
15. Стили и виды слушания.
16. Барьеры в общении.
17. Характеристика этапов деловой беседы.
18. Стратегия и тактика деловых переговоров.
19. Технология ведения переговоров.
20. Общая характеристика совещаний и собраний.
21. Понятие коллектива и его функции.
22. Лидер и руководитель.
23. Стиль и методы руководства.
24. Сущность и структура конфликта.
25. Стратегии разрешения конфликта.
26. Особенности телефонного общения.
27. Документы делового общения.
28. Понятие имиджа делового общения.
29. Характеристика эмоций.
30. Профилактика и преодоления стресса.

Примерные задачи к зачету

1. Вы – сотрудник фирмы по производству косметики. Для того, чтобы увеличить объем продаж менеджер вашей компании предложит написать на тюбике, что это новый вид товара, который обладает чудодейственным эффектом омоложения, благодаря новейшим технологиям, хотя товар остался тем же самым. Как вы отнесетесь к его предложению?
2. Ваш партнер по бизнесу предлагает не заплатить по контракту поставщикам продукции, так как прибыль, полученная в результате реализации этой продукции, оказалась гораздо ниже предполагаемой. Как вы отреагируете?
3. Вы – сотрудник аптекарской фирмы. Вы закупили крупную партию медикаментов. Вдруг до вас дошла информация, что часть из них поддельная, хотя при закупке вам были предоставлены соответствующие документы. Найти тех, кто продал вам фальшивку, уже не удалось. Как вы поступите: умолчите и реализуете продукцию, не задумываясь о последствиях, или уберете их из продажи, понеся немалые убытки?
4. Вы – владелец ателье по пошиву кожаных изделий. Вы только что выполнили заказ на эксклюзивную модель кожаного пиджака. Но через неделю заказчик пришел и продемонстрировал, что кожа «осыпалась» и пиджак пришел в негодность. Как вы поступите?
5. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам захотел это переделать.
6. Вы сочли, что Ваш подчиненный постоянно ходит на работу в давно вышедших из моды костюмах. Предложите ему изменить стиль одежды.
7. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.
8. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.
9. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.
10. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает

высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

11. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы вы поступили на месте руководителя?
12. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
13. Сотрудник вашей компании прокомментировал деятельность вашей фирмы телеканалу, не имея на это полномочий. Информация в сюжете была искажена, видео увидел генеральный и дал вам нагоняй. Вам предстоит разговор с сотрудником. Как вы решите ситуацию?
14. Уборщица, пожилая женщина, часто во время важных совещаний входит с ведром и тряпкой «чтобы быстро помыть». Поговорите с уборщицей, чтобы эта ситуация больше не повторялась.
15. Очень красивая, явно пользующаяся вниманием генерального директора секретарша постоянно печатает письма с грамматическими ошибками. Вы считаете, что это портит впечатление о фирме. Найдите способ сказать об этом директору.
16. Еще вчера вы с удовольствием обсуждали с сотрудниками своего начальника. И вдруг он неожиданно уволился, и вас назначили на его место. Как вы поведете себя, зная, что думают про начальство ваши подчиненные?
17. Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите? Ваш конкурент по бизнесу на время выбыл из строя из-за тяжелых семейных обстоятельств. У вас есть прекрасный шанс «съесть его». Как вы поступите?
18. Вы – начальник фирмы, в которой торговые агенты (так сложилось) только мужчины. Вдруг к вам на собеседование приходит женщина, квалификация которой, явно выше ваших агентов. Возьмете ли вы ее на работу?
19. В вашей фирме работает несколько сотрудников преклонного возраста, которые уже не справляются с объемом работы. Но до пенсии им еще не хватает года-двух. Как вы поступите?
20. Вы работаете в табачной компании, точно зная, что курение вызывает рак. Как вы поступите, если вам будет предложена другая, но менее оплачиваемая работа?
21. Сотрудники привыкли заходить в ваш кабинет без стука и предупреждения, в том числе во время переговоров с клиентами и отвлекают вас. Поговорите с сотрудниками, чтобы решить ситуацию.
22. У вашего подчиненного постоянно бардак на столе, грязные кружки с чаем, булочки, бумаги в пятнах от кофе. Подчиненному многократно делали замечания коллеги, но ничего не меняется. Примите меры.

23. Вы выяснили, что подчиненный неверно отгрузил продукцию клиенту и скрыл от вас это, хотя по должностной инструкции обязан был это сделать. Выясните что произошло и предложите меры, чтобы эта ситуация не повторилась в будущем.
24. У вас много дел перед юбилеем фирмы, и необходимо еще купить дорогой подарок директору. Единственный сотрудник, который может за ним съездить, водитель отдела снабжения, у которого тоже есть своя работа. Как вы решите ситуацию?
25. Вам стало известно, что у Вашего подчиненного только что произошла серьезная неприятность (угнали машину, поссорился с женой или начальством, сорвалась сделка, подсунули фальшивую валюту и т.д.). Что Вы ему скажете?
26. Новый сотрудник впервые вышел на работу в торговый зал. У Вас две минуты до важного совещания. Проинструктируйте новичка, как вести себя с покупателями.
27. Вам кажется, что Ваш подчиненный неточно ответил на вопросы покупателя по поводу новых поступлений товара и клиент ушел неудовлетворенным. Что Вы ему об этом скажете?
28. В Вашей фирме не приняты сверхурочные работы, не предусмотрена система их оплаты. Но сегодня – экстренная ситуация. Попросите Вашего подчиненного остаться после работы.
29. Ваш подчиненный опоздал на назначенную встречу с клиентом. Вы узнали об этом от недовольного клиента. Выясните, в чем дело.
30. Ваш подчиненный расположил новую коллекцию товара в торговом зале. Как Вам кажется, он сделал это бестолково и безвкусно. Сообщите ему об этом так, чтобы он сам захотел это переделать.

Критерии оценки качества знаний, умений и сформированности компетенций студентов в рамках промежуточной аттестации

- Оценка «5» (отлично) предполагает, что студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владеет основными понятиями, терминологией: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный. Студент освоил компетенции.
- Оценка «4» (хорошо) предполагает, что студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа. Компетенции освоены.
- Оценка «3» (удовлетворительно) предполагает, что студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен. Компетенции освоены не в полном объеме.

- Оценка «2» (неудовлетворительно) предполагает, что студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки. Компетенции не освоены.