Частное профессиональное образовательное учреждение
Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

38.02.08 Торговое дело

Форма обучения: очная, заочная

Вологда, 2024 г

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «04» сентября 2024г.
Председатель цикловой комиссии
_____ А.И. Комиссарова

Утверждаю
Зам. директора по учебно-методической работе
_____ А.А. Русина

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик: Майорова Наталия Васильевна, преподаватель ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое дело.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 11
5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и деловое общение

1.1. Цель и место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Цель дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение»: формирование представлений о этических принципах и подходах к организации эффективного процесса общения и реализации коммуникационной деятельности, навыков и умений создания взаимопонимания в условиях динамично развивающихся профессиональной деятельности и в межличностном общении.

Дисциплина «Профессиональная этика и деловое общение» включена в вариативную часть общепрофессионального цикла образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	-распознавать задачу и проблему в профессиональном и социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и проблемы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий	-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	-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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение; -использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; -порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности	-
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	-особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений	-

ПК 1.2 Устанавливать хозяйственные связи с поставщиками и потребителями товаров и услуг, в том числе с применением коммуникативных возможностей искусственного интеллекта.	-пользоваться современными поисковыми системами для сбора информации; -составлять формировать, направлять информацию; обобщать полученную информацию, обрабатывать; -обобщать и систематизировать информацию;	-методы и инструменты работы с базами данных; -требования к порядку обработки; -обобщения и систематизации информации	установления контактов с деловыми партнерами, заключения договоров, предъявления претензий.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах (очная форма)	Объем в часах (заочная форма)
Учебные занятия	**56**	**8**
в т.ч.		
теоретическое обучение	28	4
практические занятия	28	4
Самостоятельная работа	**4**	**54**
Промежуточная аттестация	**4**	**2**
ВСЕГО	**64**	**64**

2.2. Содержание учебной дисциплины

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (практические занятия)	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Этические формы общения			
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Этические принципы общения.	2	
	Практические занятия		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Анализ упражнений, направленных на использование норм этики в профессиональной деятельности.	2	
Раздел 2. Деловое общение			
Тема 2.1. Введение	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Назначение учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Классификация общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий.	2	
	Практические занятия		
	Анализ механизмов взаимопонимания в общении. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих общительности в профессиональной деятельности, как индивидуальной характеристики.	2	
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.2. Общение как обмен информацией	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения. Коммуникативные барьеры. Виды, правила и техники слушания.	2	
	Невербальная коммуникация	2	
	Практические занятия		
	Анализ упражнений, направленных на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим.	2	
	Анализ упражнений, направленных на развитие коммуникативных способностей.	2	
	Анализ упражнений, направленных на использование невербального общения.	2	
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия. Искажения в процессе восприятия. Роли и ролевые ожидания в общении.	2	
	Влияние имиджа на восприятие человека.	2	
	Практические занятия		
	Анализ упражнений, направленных на использование иммиджелогии в профессиональной деятельности	2	
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Ваши эмпатические	2	

	способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.4. Общение как взаимодействие	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.	2	
	Практические занятия		
	Применение возможных техник и приемов взаимодействия в процессе совместной деятельности и составление их алгоритмов	2	
Тема 2.5. Конфликт: его сущность и основные характеристики	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие конфликта и его структура. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Невербальное проявление конфликта.	2	
	Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Саморегуляция в процессе общения.	2	
	Практические занятия		
	Самоанализ с использованием диагностического инструментария: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	2	
	Самоанализ индивидуальных способов саморегуляции в процессе общения с использованием диагностического инструментария. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.	2	
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	
	Практические занятия		
	Развитие навыков публичного выступления, корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать.	2	
Самостоятельная работа. Проработка конспектов занятий, рекомендуемых источников информации. Решение ситуационных задач по темам раздела.		4	ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
Промежуточная аттестация		4	
	Всего	68	

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (практические занятия)	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Этические формы общения			
Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Этнические принципы общения.		
	Практические занятия		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности		
	Анализ упражнений, направленных на использование норм этики в профессиональной деятельности.		
Самостоятельная работа. Проработка рекомендуемых источников информации. Решение ситуационных задач по темам раздела.			
Раздел 2. Деловое общение			
Тема 2.1. Введение	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Назначение учебной дисциплины «Профессиональная этика и деловое общение». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Классификация общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий.	2	
	Практические занятия		
	Анализ механизмов взаимопонимания в общении. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих общительности в профессиональной деятельности, как индивидуальной характеристики.		
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.2. Общение как обмен информацией	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения. Коммуникативные барьеры. Виды, правила и техники слушания.		
	Невербальная коммуникация		
	Практические занятия		
	Анализ упражнений, направленных на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим.		
	Анализ упражнений, направленных на развитие коммуникативных способностей.		
	Анализ упражнений, направленных на использование невербального общения.	2	
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Психологические механизмы восприятия. Искажения в процессе восприятия. Роли и ролевые ожидания в общении.		
	Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практические занятия		
	Анализ упражнений, направленных на использование иммиджелогии в профессиональной деятельности		
	Самодиагностика по теме «Общение» с использованием диагностического инструментария: «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		

Тема 2.4. Общение как взаимодействие	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.		
	Практические занятия		
	Применение возможных техник и приемов взаимодействия в процессе совместной деятельности и составление их алгоритмов		
Тема 2.5. Конфликт: его сущность и основные характеристики	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Понятие конфликта и его структура. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Невербальное проявление конфликта.		
	Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Саморегуляция в процессе общения.		
	Практические занятия		
	Самоанализ с использованием диагностического инструментария: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
	Самоанализ индивидуальных способов саморегуляции в процессе общения с использованием диагностического инструментария. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
Тема 2.6. Формы делового общения и их характеристики	**Содержание учебного материала**		ОК 01-02 ОК 04-05 ПК 1.2
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Практические занятия		
	Развитие навыков публичного выступления, корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать.		
Самостоятельная работа. Проработка рекомендуемых источников информации. Решение ситуационных задач по темам раздела.			
Промежуточная аттестация		**2**	
	Всего	**68**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; демонстрационные учебно-наглядные пособия (дидактические пособия).

Технические средства обучения: доска учебная, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам. видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном); экран, проектор, магнитная доска; компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541306

2. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/537436

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/556530

3.2.2. Дополнительные источники

1. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 386 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17957-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/542775

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, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540743

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
знает: -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; -структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; -методы работы в профессиональной и смежных сферах; -порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности -номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; -формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; -порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; -психологические основы деятельности коллектива; -психологические особенности личности; -особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений; -методы и инструменты работы с базами данных; -требования к порядку обработки, обобщения и систематизации информации	-обосновывает актуальность профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; -структурирует план для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; -использует основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; -перечисляет методы работы в профессиональной и смежных сферах; -раскрывает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -предлагает приемы структурирования информации; -называет формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; -описывает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; -объясняет психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; -раскрывает правила оформления документов и построения устных сообщений; -называет методы и инструменты работы с базами данных	Экспертное наблюдение выполнения практических работ и видов работ по практике Диагностика (тестирование, устный опрос, оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций)
умеет: -распознавать задачу и проблему в профессиональном и социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; -выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и проблемы; -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -оценивать результат и последствия своих действий; -определять задачи для поиска информации; -определять необходимые источники информации; -планировать процесс поиска; -структурировать получаемую информацию; -выделять наиболее значимое в перечне	-демонстрация умений распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; -определяет этапы решения задачи, составлять план действия; -реализовывает составленный план, определяет необходимые ресурсы; -выявляет и эффективно находит информацию, необходимую для решения задачи или проблемы -владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; -реализует процесс выявления и эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы -демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализации составленного плана и оценки результата и последствий своих действий; - определять задачи для поиска	

информации; -оценивать практическую значимость результатов поиска; -оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -использовать современное программное обеспечение; -использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; -организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; -грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; -пользоваться современными поисковыми системами для сбора информации; -составлять формировать, направлять информацию; -обобщать и систематизировать информацию	информации; -демонстрирует умение выявлять необходимые источники информации; -осуществляет структурирование получаемой информации и выделяет наиболее значимое в перечне информации; -осуществляет оформление результатов поиска, и применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; -демонстрирует умение использование современного программного обеспечения; -осуществляет взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; -грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе; -демонстрирует владение современными поисковыми системами для сбора информации	

5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета по очной и заочной форме обучения, включает в себя 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических, 1 практическое).

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Раскройте сущность понятий этика и мораль, опишите формирование данных понятий на протяжении истории.
2. Объясните значение делового этикета в своей профессиональной деятельности.
3. Раскройте основные этические принципы в своей профессиональной деятельности
4. Раскройте правила ведения деловой беседы.
5. Раскройте предмет психологии общения, основную проблематику психологии.
6. Объясните значение общения для межличностных и профессиональных отношений.
7. Раскройте структуру общения, опишите значение сторон общения.
8. Опишите средства общения и объясните их значение в своей профессиональной деятельности.
9. Раскройте принцип единства общения и деятельности.
10. Проанализируйте общение как один из видов деятельности.
11. Назовите типологию общения.
12. Перечислите важнейшие функции общения.
13. Назовите знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
14. Раскройте общение как взаимодействие. Перечислите виды взаимодействия.
15. Объясните суть теории транзактного анализа Э.Берна.
16. Назовите виды позиций взаимодействия и виды игр в рамках транзактного анализа, приведите примеры.
17. Объясните коммуникативную функцию речи и основные модели вербальной коммуникации.

18. Проанализируйте проблему эффективности коммуникативного воздействия.
19. Назовите классификацию невербальных средств общения и системы невербальной коммуникации.
20. Выделите важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
21. Раскройте виды, правила и техники слушания.
22. Объясните коммуникативные и психологические барьеры в общении.
23. Объясните перцептивную сторону общения, перечислите механизмы взаимопонимания и феномены межличностного восприятия.
24. Назовите понятие перцепции, историческое изменение этого понятия.
25. Объясните особенности интерпретации внешности человека, роль имиджа.
26. Назовите эмоциональные аспекты межличностного восприятия и феномены аттракции.
27. Раскройте понятие конфликта, его структуру и классификацию. Объясните общие причины конфликта.
28. Объясните правила поведения в конфликте и стратегии его разрешения.
29. Дайте определение понятия «профессиональный стресс», «стрессоустойчивость». Раскрыть причины профессионального стресса, определить условия формирования стрессоустойчивости в сфере обслуживания.
30. Раскрыть значение конструктивной критики в профессиональной деятельности. Рассмотреть основные виды.
31. Раскрыть модели работы со стандартными претензиями и возражениями в сфере обслуживания.
32. Раскрыть алгоритм ведения коммерческих переговоров (подготовка и порядок ведения переговорного процесса). Рассмотреть тактики ведения переговоров.
33. Определить требования к речевой культуре делового разговора. Рассмотреть основные речевые ошибки. Раскрыть правила ораторского искусства.

Примерный перечень практических заданий

1. Решить производственные задачи, используя этические принципы и тактики повышения эффективности общения.
2. Определить причины неэффективных коммуникаций. Привести примеры психологических и коммуникативных барьеров.
3. Дать характеристику людей с разным типом темперамента. Раскрыть основные техники общения с представителем каждого психологического типа.
4. Подготовить речь, используя основные техники и приемы общения.
5. На основе конкретной ситуации дать характеристику сотрудника, определить основные техники общения.
6. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
7. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценивания результатов дифференцированного зачета

Оценка «5» (отлично) ставится обучающемуся, при условии, если он правильно раскрыл все теоретические вопросы и выполнил практическое задание.

Оценка «4» (хорошо) ставится обучающемуся, при условии, если он правильно выполнил одно из двух теоретических заданий и практическое задание; или не полностью раскрыл первое задание, правильно решил не менее трёх вопросов второго задания и выполнил практическое задание.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится обучающемуся, при условии, если он раскрыл не полностью теоретический вопрос и правильно выполнил практическое задание; или точно раскрыл два теоретических вопроса, но не справился с выполнением практического задания.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится обучающемуся, при условии, если он выполнил одно задание и менее.