

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 26.10.2025 10:06:35
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba793a5b4422

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование учебной дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

(код, наименование профессии/специальности)

Рассмотрено и согласовано цикловой комиссией гуманитарных и социальных дисциплин.

Протокол № 2 от «02» сентября 2025 г.

Разработана на основе ФГОС СПО Российской Федерации, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 № 69 (ред. от 01.09.2022), ПООП специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – рабочая программа) является частью освоения программ подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(указать профессию, специальность, укрупненную группу (группы) профессий или направление (направления) подготовки)

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) может быть использована на базе среднего (полного общего) образования, в профессиональном обучении и дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономический циклу.

Целью реализации основной образовательной программы среднего общего образования по предмету ОГСЭ.05 Психология общения является освоение содержания предмета и достижение обучающимися результатов изучения в соответствии с требованиями, установленными ФГОС СПО РФ и ПООП СПО.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- цель, структура и средства общения;
- психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;
- роль и ролевые ожидания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания;
- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- особенности конфликтной личности;
- нравственные принципы общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

- уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;
- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
- применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
- выявлять конфликтогены;
- уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 13 ЛР 14	– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	– цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы ОГСЭ.05 Психология общения

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в т. ч.:	
теоретическое обучение	19
практические занятия	29
Самостоятельная работа обучающихся обучающегося	14
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2
ИТОГО	62

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем часов	Формируемы ОК
Введение в дисциплину	Содержание учебного материала	10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ЛР 7 ЛР 13, ЛР 14
	Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.	2	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	2	
	Сущность общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	6	
Тема 1. Теоретические основы психологии общения	Содержание учебного материала	12	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ЛР 7 ЛР 13, ЛР 14
	Классификация общения. Виды общения.	2	
	Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.	2	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	2	
	Функции общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
Тема 2. Средства общения	Содержание учебного материала	12	ОК 02, ОК 03, ОК 04
	Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения.	2	
	Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.	2	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	8	
	Развитие вербальных средств общения.	2	
	Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Тренинг.	2	
	Развитие коммуникативных способностей. Правила и техники слушания.	2	
	Индивидуальные и групповые практические задания.	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем часов	Формируемы ОК
Тема 3. Деловое общение	Содержание учебного материала	18	ОК 02, ОК 03, ОК 04 ЛР 8
	Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.	2	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	10	
	Деловая беседа. Деловые переговоры.	2	
	Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.	2	
	Индивидуальные и групповые практические задания.	2	
	Культура делового спора. Дискуссия Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления.	2	
	Индивидуальные и групповые практические задания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.	6	
Тема 4. Личность и индивидуальность	Содержание учебного материала	14	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 7
	Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Свойства и виды внимания. Эмоциональные состояния. Сферы эмоциональных проявлений личности.	2	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	6	
	Приемы развития памяти и внимания. Тестовые задания.	2 2	
	Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Тестовые задания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	Типология темперамента	6	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности студентов	Объем часов	Формируемы ОК
Тема 5. Личность и группа	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03 ОК 04, ОК 06 ОК 09
	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций.	2	
	Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.	1	
	Практическое занятие. Инструктаж по ТБ	1	
	Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Дебаты как специально организованный публичный обмен мнениями	1	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		2	
Всего: из них практических занятий лекций Самостоятельная работа обучающихся зачет		62 29 19 14 2	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, карточки, раздаточный материал);
- учебно-методическое обеспечение.

Приводится перечень средств обучения, включая тренажеры, модели, макеты, оборудование, технические средства, в т. ч. аудиовизуальные, компьютерные и телекоммуникационные и т. п. (количество не указывается)

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ по специальности, должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные печатные издания

1. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787.html>

2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин - Изд. 3-е. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2018. – 317с. – ISBN 978-5-222-26800-1.

Дополнительные источники

1. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс

цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899.html>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154.html>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

4. Лихачев Д.С. Письма о добром / Дмитрий Лихачев.- СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2017.-160с.- (Азбука-классика.Non-Fiction) - ISBN 978-5-17-107985-7.

5. Каталог психологической литературы — URL:
 <http://www.psychology.ru/Library>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем при проведении лабораторных работ, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
– цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения.	владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения	Опрос (устный или письменный) Свободные опросы Индивидуальные практические задания Оценка творческих заданий
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в	демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания	Оценка решений ситуационных задач; решение тестовых заданий; выполнение практических работ; участие в творческих индивидуальных

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	имиджа делового человека	и групповых работах

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование учебной дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(код, наименование профессии/специальности)

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Тематика рефератов, сообщений

(любую из данных тем студент может выбрать для написания сообщения,

- 1 Нравственно-религиозный прогресс сознания человека (по Л.Н. Толстому).
- 2 Коллективная рефлексология В.М. Бехтерева.
- 3 А. Ухтомский о доминанте психической деятельности человека.
- 4 Общение как коммуникация.
- 5 Переговоры как разновидность общения.
- 6 Макро- и микросреда личности.
- 7 Основные виды невербальных средств коммуникации.
- 8 Композиционное построение речи в деловом общении.
- 9 Этика А. Шопенгауэра.
- 10 Технология манипулятивного воздействия в деловом общении.
- 11 Приёмы саморегуляции эмоциональных состояний.
- 12 «Никомахова Этика» Аристотеля.
- 13 Оценка индивидуальных способностей к саморазвитию и саморегуляции.
- 14 Личное и общественное сознание: их взаимодействие и противоречия.
- 15 Ролевое поведение в деловом общении.
- 16 Общие этические принципы и характер делового общения.
- 17 Этические взгляды Платона.
- 18 Структура личности и практика делового общения.
- 19 Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
- 20 Проблемы межличностного общения в трудах П. Лаврова, Н. Михайловского.
- 21 Нравственное учение И. Канта.
- 22 Основные категории этики.
- 23 Этикет и культура делового общения.
- 24 Профессиональная этика.
- 25 Профессиональная этика.

Темы презентаций

- 1 Категория совести в этике.
- 2 Добро и зло как категории этики.
- 3 Мораль как предмет этики.
- Понятие морали. функционирования морали.
- 4 Универсальный этикет делового общения.
- 5 Культура деловых отношений: разговор по телефону.
- 6 Ведение деловых переговоров руководителями.
- 7 Теория этикета и практика.
- 8 Правила поведения в Интернете.
- 9 Особенности этикета делового застолья.
- 10 Этика речевых коммуникаций.
- 11 Деловое общение: спор.
- 12 Устное публичное выступление: правила проведения.
- 13 Правила сервировки стола.
- 14 Сравнительный анализ делового этикета в различных странах.
- 15 Управление деловыми конфликтами.
- 16 Этика приема посетителей и подчиненных.
- 17 Этика владения голосом, речью.
- 18 Этикет одаривания и подарков.
- 19 Язык жестов и речь без слов.
- 20 Стресс и его особенности.
- 21 Профилактика нервно-психического утомления.
- 22 Конфликты в служебных отношениях.
- 23 Психология личности руководителя.
- 24 Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
- 25 Психологические особенности управленческой деятельности.

Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней имеется четкая структура. Студент полностью понимает содержание, умеет показывать практическую значимость полученных знаний.

Оценка «хорошо» предполагает, что работа оформлена правильно и аккуратно, в ней просматривается структура. Студент понимает основное содержание, умеет показывать практическое применение полученных знаний.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что работа оформлена правильно, но имеют место помарки. В работе просматривается структура. Студент понимает основное содержание.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что в работе отсутствует четкая структура, материал изложен с ошибками, студент не понимает сущности темы.

Критерии оценки устных сообщений

Оценка «отлично» предполагает, что устное сообщение отличается последовательностью, логичностью и широкой базой аргументации. Студент отвечает на все задаваемые по теме вопросы.

Оценка «хорошо» предполагает, что устное сообщение отличается последовательностью, наличием некоторых аргументов. Студент понимает задаваемые вопросы, но ответы не отличаются полнотой.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что студент понимает основное содержание, но изложение отличается нелогичностью, студент слабо отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не понимает сущности темы, допускает значительные ошибки при изложении материала, не выделяет главного, существенного в ответе.

Критерии оценки презентации

Оценка «отлично» предполагает, что студент сформулировал проблему.

Содержание темы полностью раскрыто. Иллюстрации содержанию, дополняет информацию по теме. Выводы логичны, обоснованы, соответствуют целям и задачам. Работа целостна, логична, оригинальна. Оформление соответствует требованию эстетичности.

Оценка «хорошо» предполагает, что студент сформулировал проблему, проанализированы ее причины. Содержание темы в основном раскрыто. Иллюстрации соответствуют содержанию, дополняет информацию по теме. Выводы в целом обоснованы, соответствуют целям и задачам. Работа оригинальна. Оформление соответствует требованию эстетичности.

Оценка «удовлетворительно» предполагает, что студент поверхностно показал проблему. Содержание темы недостаточно раскрыто. Иллюстраций мало/слишком много, они не всегда соответствуют содержанию. Выводы не исчерпывают тему. Оформление соответствует требованию эстетичности.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не выявил проблему. Содержание соответствуют содержанию. Выводы отсутствуют. Работа не отличается целостностью и оригинальна. Оформление не соответствует требованию эстетичности.

Вопросы для промежуточной аттестации

- 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 Стилль 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. Профилактика и преодоления стресса.

Примерные ситуационные задачи (ОК1-ОК4, ОК6, ОК9)

1 Вы – сотрудник фирмы по производству косметики. Для того, чтобы увеличить объем продаж менеджер вашей компании предложит написать на тьюбике, 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, 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 придирается 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 пришла 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? 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 студентов в рамках промежуточной аттестации

Оценка «5» (отлично) выставляется, если студент показывает:

- глубокие знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией;
- умения правильно, без ошибок выполнять практические задания;

Таким образом, прослеживается сформированность соответствующих компетенций, т.к. ответ полный, доказательный, четкий, грамотный.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент показывает:

- глубокие знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией, но допускает отдельные неточности в формулировках, определениях и т.п.;
 - умения выполнять практические задания, но допускает отдельные незначительные ошибки;
- В целом ответ полный, доказательный, четкий, прослеживается сформированность соответствующих компетенций.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент показывает:

- знания по теоретическим вопросам, владеет основными понятиями, терминологией, но допускает ошибки;
 - умения частично выполнять практические задания;
- В целом прослеживается сформированность компетенций, однако ответ недостаточно **последователен**, грамотен.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, показывает:

- знания по теоретическим вопросам, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе;
- умения правильно, без ошибок выполнять практические задания;

Таким образом, ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, т.е. компетенции не сформированы.