

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Протопопова Виктория Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.02.2026 13:26:19

Уникальный ключ:

z7x9qpl2rt8mn4b6k1sd3ff5jw8ev2uxa9k

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МЕДСКИЛЛС»
(ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ МЕДИЦИНСКИХ И
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ)
АНО ВО «МедСкиллс»**



УТВЕРЖДЕНО

Ученый совет АНО ВО «МедСкиллс»

24 февраля 2026 г. протокол №6

Ректор АНО ВО «МедСкиллс»

В.А. Протопопова
В.А. Протопопова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
33.02.01 ФАРМАЦИЯ**

Уровень образовательной программы:
среднее профессиональное образования

Форма обучения – очная

Квалификация: фармацевт

Ростов-на-Дону
2026

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» | 3 |
| 1.1. Область применения программы дисциплины:..... | 3 |
| 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы: | 3 |
| 1.3. Цель и планируемые результаты освоение дисциплины: | 3 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 8 |
| 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы | 8 |
| 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины | 8 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 10 |
| 3.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) | 10 |
| 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)..... | 11 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСОБОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |
| Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине | 16 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы дисциплины:

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 33.02.01 Фармация.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5.

1.3. Цель и планируемые результаты освоение дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен
Уметь:

- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;
- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;
- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;
- психологически грамотно строить свое общение;
- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;
- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;
- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;
- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;
- выявлять факторы эффективного общения;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других;

- психологические основы деятельности коллектива;
- психологические особенности личности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,
- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей специальности;
- строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;
- предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;
- урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;
- осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;
- применять стандарты антикоррупционного поведения.

Знать:

- цели, функции, виды общения;
- средства общения;
- психологические основы межличностного понимания;
- особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;
- техники слушания, ведения беседы и убеждения;
- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;
- особенности ролевого взаимодействия;
- пути формирования эмпатии в общении;
- особенности межличностной аттракции;
- способы управления эмоциями и чувствами;
- психологические основы формирования первого впечатления;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- *принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;*
- основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами;

- принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов;
- методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями;
- стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.

Компетенции, которые актуализируются при изучении дисциплины

Таблица 1

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|--|--|
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; |
| <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; |
| <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения |

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|---|---|
| | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – цели, функции, виды общения; – средства общения; – психологические основы межличностного понимания; – особенности, этические нормы и принципы делового общения; – техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; – техники слушания, ведения беседы и убеждения; – правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; – особенности ролевого взаимодействия; – пути формирования эмпатии в общении; – особенности межличностной аттракции; – способы управления эмоциями и чувствами; – психологические основы формирования первого впечатления |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, – проявлять толерантность в рабочем коллективе; – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями</i> – аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений |
| <p>ОК 06. 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</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности; – применять стандарты антикоррупционного поведения; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; |

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|--|--|
| антикоррупционного поведения | |
| ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; – <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – <i>урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;</i> – общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; – найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;</i> |
| ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; – предупреждать конфликтные ситуации с потребителями; – урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; – использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; – эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; – найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; – принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; |
| ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; – строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; – предупреждать конфликтные ситуации с потребителями; – урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; |

| | |
|--------------------------------|--|
| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
| | <ul style="list-style-type: none"> – эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; – найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта |
| | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; – принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; – методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2

| Объем работы обучающихся | Всего, час. | Объем по семестрам | | | |
|--|-------------|--------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в том числе по видам учебных занятий | 32 | 32 | - | - | - |
| Лекция (урок) | 16 | 16 | - | - | - |
| Семинар/практическое занятие (С/ПЗ) | 16 | 16 | - | - | - |
| Лабораторное занятие (ЛЗ) | - | - | - | - | - |
| Консультации | - | - | - | - | - |
| Практика | - | - | - | - | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (С/Р) | - | - | - | - | - |
| Промежуточная аттестация: | Вид | Зачет | - | - | - |
| | Часы | 2 | 2 | - | - |
| Общий объем дисциплины | 34 | 34 | - | - | - |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Таблица 3

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|---|
| Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере | Лекция (урок) (содержание учебного материала): | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 06 |
| | Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты | | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|---------------|---|
| | межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения. | | |
| Тема 2. Межличностная коммуникация | Лекция (урок) (содержание учебного материала): | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5 |
| | Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций. | | |
| Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении | Лекция (урок) (содержание учебного материала): | 4 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5 |
| | Практическое занятие. Эффективное использование средств коммуникации. | 2 | |
| | Практическое занятие. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении. | | |
| Тема 4. Межличностное взаимодействие | Лекция (урок) (содержание учебного материала): | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5 |
| | Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении. | | |
| | Практическое занятие. Организация эффективного слушания в общении. | 2 | |
| Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения | Лекция (урок) (содержание учебного материала): | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5 |
| | Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания. | | |

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|---------------|---|
| | Практическое занятие. Приемы формирования первого впечатления. Факторы формирования аттракции. | 4 | |
| Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы | Лекция (урок) (содержание учебного материала): Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления. | 4 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5 |
| | Практическое занятие. Организация деловой беседы. | 2 | |
| Тема 7. Правила эффективного общения | Лекция (урок) (содержание учебного материала): Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Сไตล์ общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения. Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5 |
| | Практическое занятие. Эффективное ведение диалога. | 2 | |
| | Промежуточная аттестация | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Таблица 4

| № п/п | Учебные аудитории, объекты проведения практической подготовки, объекты физической культуры | Перечень специализированной мебели, технических средств обучения |
|-------|--|--|
| 1 | Учебная аудитория №18 | Специализированная мебель: Стол для преподавателя – 1 шт. Стул для преподавателя – 1 шт. Стол двухместный для обучающихся – 5 шт. Стул для обучающихся – 10 шт. Доска маркерная – 1 шт. Технические средства обучения: |

| | | |
|---|--|---|
| | | Моноблок HP 200G3 21.5'' Intel Core i5 8250U – 1 шт. Подключение к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Учебно-наглядные пособия – плакаты для изучения дисциплины «Психология общения» |
| 2 | Учебная аудитория № 3 (специализированная учебная аудитория для занятий с инвалидами и лицами с ОВЗ) | Специализированная мебель: Стол для преподавателя – 1 шт. Стул для преподавателя – 1 шт. Стол для обучающихся – 1 шт. Стул для обучающихся – 2 шт. Доска маркерная – 1 шт. Учебно-наглядные пособия Технические средства обучения: Моноблок HP 200G4 21.5'' Intel Core i3 10110U – 1 шт. Подключение к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Аудитория приспособлена для использования инвалидами и лицами с ОВЗ: обеспечена возможность беспрепятственного доступа в аудиторию, расположенную на первом этаже, размещены элементы комплексной информационной системы для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве (информационные наклейки, тактильные средства информации, контрастные ленты и др.), оборудованы рабочие места для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата (на инвалидной коляске) |

Лицензионное программное обеспечение:

МойОфис Текст

МойОфис презентация

МойОфис Таблица

7Zip

Kaspersky Small Office Security

Яндекс браузер

Видеоредактор DaVinci Resolve

Аудиоредактор Audacity.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Якуничева, О. Н. Психология общения / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 224 с. — ISBN 978-5-507-46668-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314819>

2. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций : учебное пособие для СПО / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685>

Дополнительная литература:

1. Кромская, Н. Ф. Медицинская психология. Контрольно-оценочные средства : учебно-методическое пособие для СПО / Н. Ф. Кромская. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-8114-7455-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160135>
2. Козлова, Т. В. Психология. Тестовые задания и ситуационные задачи для студентов медицинских колледжей / Т. В. Козлова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 172 с. — ISBN 978-5-507-46828-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/321203>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт АНО ВО «МедСкиллс»: адрес ресурса – <https://www.med-skills.ru>, на котором содержатся сведения об образовательной организации и ее подразделениях, локальные нормативные акты, сведения об образовательных программах, их учебно-методическом и материально-техническом обеспечении, а также справочная, оперативная и иная информация. Через сайт обеспечивается доступ всех участников образовательного процесса к различным сервисам.
2. ЭБС ЛАНЬ – Электронно-библиотечная система;

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Министерство здравоохранения РФ [Электронный ресурс]. – <https://minzdrav.gov.ru/> (официальный сайт)
2. Центральный НИИ организации и информатизации здравоохранения [Электронный ресурс]. – <http://www.mednet.ru>.
3. <https://profstandart.rosmintrud.ru> – национальный реестр профессиональных стандартов;
4. <http://pravo.gov.ru> – официальный интернет-портал правовой информации;
5. база данных «Издательство Лань. Электронно-библиотечная система (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2011620038);

6. база данных «ЭБС ЛАНЬ» (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2017620439).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСОВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|---|
| <p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления; - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; | <ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; - письменный опрос; - тестирование <p>Промежуточная аттестация – зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - значимость профессиональной деятельности по специальности; - <i>принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;</i> - основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; - принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; - применять стандарты антикоррупционного поведения. | <p>не владеющими русским языком</p> | |
| <p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения; - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; | <ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) | <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тестирование |

| | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей специальности; - строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; - предупреждать конфликтные ситуации с потребителями; - урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения | <p>своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</p> <p>- обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</p> | |
|--|--|--|

Примерные оценочные средства, включая оценочные задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлены в Приложении 1 Оценочные средства по дисциплине.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
33.02.01 ФАРМАЦИЯ**

Уровень образовательной программы:
среднее профессионально образования

Форма обучения – очная

Квалификация: фармацевт

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Таблица 1

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|--|--|
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности |
| | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; |
| <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; |
| | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; |
| <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других; – общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; – психологически грамотно строить свое общение; – управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; – эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; – выявлять факторы эффективного общения |
| | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – цели, функции, виды общения; – средства общения; – психологические основы межличностного понимания; |

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – особенности, этические нормы и принципы делового общения; – техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; – техники слушания, ведения беседы и убеждения; – правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; – особенности ролевого взаимодействия; – пути формирования эмпатии в общении; – особенности межличностной аттракции; – способы управления эмоциями и чувствами; – психологические основы формирования первого впечатления |
| <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, – проявлять толерантность в рабочем коллективе; – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями</i> – аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений |
| <p>ОК 06. 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</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности; – применять стандарты антикоррупционного поведения; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; |
| <p>ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности; |

| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
|--|---|
| <p>помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента</p> | <ul style="list-style-type: none"> – <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – <i>урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;</i> – <i>общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</i> – <i>найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта</i> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;</i> |
| <p>ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> – <i>предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;</i> – <i>урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;</i> – <i>использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;</i> – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – <i>общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</i> – <i>эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</i> – <i>найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта</i> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами;</i> – <i>принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов;</i> |
| <p>ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента</p> | <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;</i> – <i>строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;</i> – <i>предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;</i> – <i>урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;</i> – <i>осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;</i> – <i>общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</i> – <i>эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</i> – <i>найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта</i> <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами;</i> |

| | |
|--------------------------------|--|
| Код и формулировка компетенции | Показатели освоения компетенции (практический опыт, умения, знания) |
| | <ul style="list-style-type: none"> – принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; – методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; |

2. Описание критериев и методов оценивания компетенций

Таблица 2

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|--|--|
| <p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – цели, функции, виды общения; – средства общения; – психологические основы межличностного понимания; – особенности, этические нормы и принципы делового общения; – техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; – техники слушания, ведения беседы и убеждения; – правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; – особенности ролевого взаимодействия; – пути формирования эмпатии в общении; – особенности межличностной аттракции; – способы управления эмоциями и чувствами; – психологические основы формирования первого впечатления; – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений; | <ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности | <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - тестирование <p>Промежуточная аттестация – зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по специальности; - <i>принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;</i> - основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами; - принципы эффективного общения, особенности различных типов личностей клиентов; методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями; - применять стандарты антикоррупционного поведения. | <p>общения с детьми, не владеющими русским языком</p> | |
| <p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения; - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - организовывать работу коллектива и команды; | <ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; - письменный опрос; - тестирование |

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - аргументированно отстаивать своё мнение и уважительно относиться к мнению других; - психологические основы деятельности коллектива; - психологические особенности личности; - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, - проявлять толерантность в рабочем коллективе; - описывать значимость своей специальности; - строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии; - предупреждать конфликтные ситуации с потребителями; - урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции; - осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями; - стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения | <p>и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы | |
|--|---|--|

3. Типовые контрольные задания

Примерные варианты оценочных заданий для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- неформальное общение
- деловое общение
- конфиденциальное общение
- нет правильного ответа

Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- восприятие
- коммуникация
- взаимодействие
- эмпатия
- вербальные и невербальные

Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

- аккуратность
- обширные интересы
- вежливость
- отсутствие ассертивности

Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- отдавайте предпочтение длинным предложениям
- никаких скороговорок
- держите паузу
- берите в руки что поярче и расставляйте акценты

Как быть внимательным во время беседы?

- не доминируйте во время беседы
- не давайте волю эмоциям
- смотрите на собеседника
- не принимайте позы обороны

Слушатель оценивает у оратора следующее:

- Как вы держитесь на трибуне?
- Как вы говорите?
- Как вы одеты?
- Все ответы правильные

К невербальным средствам коммуникации не относят:

- нерефлексивное слушание
- взгляд
- тактильный контакт
- рефлексивное слушание

Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- интимная
- личная
- социальная
- публичная

Самая удобная позиция для торгового агента во время презентации товара – это:

- позиция сотрудничества
- угловая позиция
- позиция соперничества
- независимая позиция

К основным требованиям к речи как вербальному средству общения не относят:

- говорить в среднем темпе
- говорить разборчиво
- сначала думать, а потом говорить
- высказываться коротко

Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота характерна для:

- сангвиника
- холерика

- флегматика
- меланхолика

Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- слишком быстрая
- слишком громкая
- слишком медленная
- неразборчивая

Мимика обеспечивает окружающих информацией об:

- интеллектуальных способностях личности
- эмоциональном состоянии индивида
- волевых возможностях личности
- нет правильного ответа

Жесты открытости:

- пиджак расстегнут
- ладони рук прижаты к груди
- развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
- все ответы правильные

К жестам оценки не относят:

- жесты с очками
- пощипывание переносицы
- потирание глаз
- подбородок опирается на ладонь

Суженный или прищуренный взгляд – это:

- обнаруживает чувство превосходства
- либо сконцентрированное пристальное наблюдение, либо коварность и хитрость
- скепсис, недоверие
- признак инертности, равнодушия

Покачивание, приподнимание на носки:

- потребность в самоутверждении
- характерно для сильного, уравновешенного человека
- подготовка к активному движению, действию, агрессивная установка
- нет правильного ответа

Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
- крайне отрицательное отношение к собеседнику
- высокая степень заинтересованности в предмете разговора
- недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность
- Состояния человеческого Я:
 - детское Я
 - родительское Я
 - взрослое Я

- все ответы правильные

Ниже приведены утверждения. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

- В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
- Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
- Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.
- Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.

Характеристика делового общения:

- партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

К основным принципам, на которых строится деловой разговор, не относят:

- искусное использование методов внушения и убеждения
- создание атмосферы взаимного доверия
- умение заинтересовать собеседника
- умение навязать свою точку зрения собеседнику

Вербальные коммуникации – это:

- язык телодвижений и параметры речи
- устные

Качества, которые не способствуют овладению ораторским искусством:

- твёрдая память
- эмоциональность
- интроверсия
- гибкий ум

Как произносить речи, не подчиняющие аудиторию:

- поднявшись на трибуну, сразу начинайте
- оратором может быть человек любого темперамента
- пользуйтесь средствами невербальных коммуникаций
- приводите во время выступления много интересных примеров

Как избавиться от агрессивности во время разговора?

- сдерживайтесь в меру
- если устали, извинитесь
- задавайте вопросы
- не спешите возражать

Что не относят к правилам эффективного слушания?

- перестаньте говорить
- будьте терпеливы
- задавайте вопросы

- планируйте беседу

Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- жест
- походка
- мимика
- все ответы правильные

Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- интимная
- социальная
- личная
- публичная

В условиях скученности людей не рекомендуется:

- разговаривать даже со знакомыми
- проявлять эмоции
- в упор смотреть на других
- все ответы правильные

В процессе общения ближе старается подойти к собеседнику:

- экстраверт
- лицо с более высоким должностным статусом
- невысокий мужчина
- высокая женщина

Речь спокойная, равномерная с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики характерна для:

- сангвиника
- холерика
- флегматика
- меланхолика

Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и выразительной мимикой характерна для:

- сангвиника
- холерика
- флегматика
- меланхолика

Речь, состоящая из длинных фраз:

- показывает эрудицию говорящего
- плохо воспринимается по смыслу
- свидетельствует о гибкости ума
- свидетельствует о неуверенности говорящего

Неразборчивая речь:

- снижает интерес у собеседника
- плохо воспринимается по смыслу
- вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

К жестам ожидания не относят:

- почёсывание руки
- опора на стол с широко расставленными руками
- подтирание ладоней
- руки на спиной, одна рука сильно сжимает запястье

К жестам подозрительности и скрытности не относят:

- рука прикрывает рот
- прикосновение к носу
- пощипывание переносицы
- почёсывание шеи и оттягивание воротника

Взгляд сверху вниз (при откинутой голове) – это:

- чувство превосходства, высокомерие
- признак инертности, равнодушия, скуки
- скепсис, недоверие
- нет правильного ответа

Почерк тела нагляднее всего проявляется в:

- мимике
- походке
- жестах
- позе

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

- Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
- Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
- Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
- В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров.

- Согласование тематики переговоров.
- Начало переговоров.
- Обсуждение точек зрения сторон.
- Соглашение.

Ниже приведены утверждения. Оцените их с точки зрения правильности и неправильности.

- В большинстве случаев человек выбирает свою социальную роль добровольно.
- Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, а не внутренними.
- Авторитетная личность менее подвержена предрассудкам, чем прочие люди.
- Достижение человеком власти чаще всего зависит от обстоятельств или даже от случая, а не от его внутренних качеств.

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении

и почему?

- Для того, чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.
- Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
- Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
- В разговоре надо стремиться, как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

Наиболее эффективная формула разрешения конфликта:

- конфликтная ситуация + инцидент = конфликт;
- конфликтная ситуация + отчуждение = конфликт;
- конфликтная ситуация + стресс = конфликт;
- инцидент + разрыв отношений = конфликт.

Давление на члена трудового коллектива группой коллег, осуществляемое в виде эмоционального насилия с целью увольнения, называется:

- боссингом;
- допингом;
- моббингом;
- буллингом.

Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере:

- общение;
- совещание;
- процесс обучения;
- деловое общение.

Самооценка это:

- оценка окружающих;
- оценка поведения родителями;
- отношение к себе и своим поступкам.

Конфликтогены – это слова, действия, которые:

- способствуют возникновению конфликта;
- препятствуют возникновению конфликта;
- помогают разрешить конфликт.

Стратегии поведения в конструктивных конфликтах:

- сотрудничество, избегание, соперничество, компромисс, приспособление;
- рефлексия, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание;
- все варианты верны.

Общение двух бизнесменов во время деловых переговоров:

- одностороннее;
- межличностное;
- лично-групповое;
- межгрупповое.

Средства общения могут быть:

- вербальные и невербальные;

- деловые и личностные;
- познавательные.

4. Показатели и шкала оценивания

4.1. Текущий контроль – устный опрос

| Шкала оценивания | Показатели |
|----------------------------|---|
| отлично | <ul style="list-style-type: none"> – обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; – обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; – излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка |
| хорошо | обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого |
| удовлетворительно | обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: <ul style="list-style-type: none"> – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого |
| неудовлетворительно | обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |

4.2. Текущий контроль – письменный опрос

| Критерии оценивания | Показатели и шкала оценивания | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 |
| полнота и правильность ответа | обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий | обучающийся достаточно полно излагает материал, однако допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности | обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении | обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | | ти и языковом оформлении излагаемого | понятий или формулировке | |
| степень осознанности, понимания изученного | обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные | присутствуют 1-2 недочета обосновании своих суждений, количество приводимых примеров ограничено | не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения привести свои примеры | допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл |
| языковое оформление ответа | излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка | излагает материал последовательно, с 2-3 ошибками в языковом оформлении | излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого | беспорядочно и неуверенно излагает материал |

4.3. Текущий контроль – тестирование

Для перевода баллов в оценку применяется следующая шкала оценки образовательных достижений:

если обучающийся набирает от 90 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется оценка «отлично»;

от 80 до 89% - оценка «хорошо»,

от 60 до 79% - оценка «удовлетворительно»,

менее 60% - оценка «неудовлетворительно».

4.4. Промежуточная аттестация – зачет (тестирование)

Для перевода баллов в оценку применяется следующая шкала оценки образовательных достижений:

если обучающийся набирает от 70 до 100% от максимально возможной суммы баллов - выставляется «зачтено»;

менее 70% - «не зачтено».