

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

СГ.07 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Форма обучения: *очная*

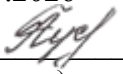
Владивосток 2026

Рабочая программа учебной дисциплины СГ.07 «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям) , утвержденного приказом Минобрнауки России от 24.06.2024г № 437.

Разработчик(и): Иванова У.В., преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от 14.05.2026

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина СГ.07 «Психология общения» является частью социально-гуманитарного учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	-организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; -определять причины своих неудач в проф. деятельности; -грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе -использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права; -применять стандарты антикоррупционного поведения - применять современную научную терминологию в профессиональной среде	-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности; правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении; -особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; нормы публичной речи и регламент; -сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; -значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения - порядок выстраивания коммуникации в профессиональной среде

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	34
в том числе:	
– теоретическое обучение	
– практические занятия	18
– самостоятельная работа	16
– консультации	
– промежуточная аттестация – диф.зачёт	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Основные характеристики процесса общения	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа 1 Найти, проанализировать и обобщить рекомендации по развитию коммуникативных умений. Выполнить упражнения, направленные на развитие отдельных коммуникативных умений. Записать выводы по результатам выполнения упражнений.	4	
Тема 1.2. Установление контакта	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие 1 Эффективное поведение в ситуации знакомства	4	
	Самостоятельная работа 2 Получить опыт применения техник и приемов ведения беседы, слушания, достижения взаимопонимания	4	
	Содержание учебного материала		
Тема 1.3. Профессиональные и психологические особенности экономистов	Практическое занятие 2 Повышение личной эффективности	2	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
Тема 1.4.	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04,

Перцептивная сторона общения	Практическое занятие 3 Техники эффективной самопрезентации	2	ОК 05, ОК 06
Тема 1.5. Эмоции и чувства в общении.	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа 3 Проанализировать и обобщить ресурсы о проблеме эмоционального интеллекта. Представить результаты работы в виде устного сообщения.	4	
Тема 1.6. Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие 4 Выполнить упражнения, направленные на развитие креативности речи. Записать выводы по результатам выполнения упражнений.	2	
Тема 2.1. Ораторское мастерство	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие 5 Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения говорить убедительно. Получить опыт выполнения упражнений на совершенствование речевых способностей.	2	
	Самостоятельная работа 4 Получить опыт выполнения упражнений на развитие речевой креативности.	2	
	Практическое занятие 6 Тренинг ораторского мастерства	2	
Тема 2.2. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала		ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа 5 Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры эффективной и неэффективной коммуникации в условиях совместной деятельности. Получить опыт совместной деятельности в условиях моделируемой коммуникативной ситуации (планирование и достижение цели).	2	
	Практическое занятие 7 Личные границы. Получить опыт выполнения упражнений на определение личных границ и личных границ партнера по общению.	4	
Промежуточная аттестация – диф. зачёт			
Всего:		34	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран LumienEcoPicture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение:

1. MicrosoftWindows 7 Professional (ООО "ПасификКомпьютерыГруп", ГК No55 от 03.05.2011 г., лицензия No48467770 от 06.05.2011 г.).

2. MicrosoftOfficeProPlus 2010 RussianAcademic (ООО "ПасификКомпьютерыГруп", ГК No254 от 01.11.2010 г., лицензия No47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно).

3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор No2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия No2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.).

4. GoogleChrome (свободное).

5. AdobeAcrobatReader (свободное)

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536882>.

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>.

3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>.

Дополнительная литература

1. 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>.

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. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541255>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Студент должен знать: -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; -основы проектной деятельности; правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении; - современную научную терминологию в проф. среде -особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; нормы публичной речи и регламент; -сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	-называет социальную значимость будущей профессии. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности.	-устное собеседование -тестирование -выполнение письменных заданий. -решение кейс-задач.

-значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения Студент должен уметь: -организовывать работу коллектива и команды; -выстраивать порядок коммуникации в проф. среде -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; -определять причины своих неудач в проф. деятельности; -грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе -использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права; -применять стандарты антикоррупционного поведения	заданным способом деятельности. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности. -перечисляет ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности.	
---	--	--

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
СГ.07 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт(по отраслям)

Форма обучения: *очная*

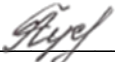
Владивосток 2026

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине СГ.07 «Психология общения» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 24.06.2024 № 437, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Иванова У.В., преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от 14.05.2026

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины СГ.07 «Психология общения».

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – *устный опрос, решение кейс-задач*).

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	32	основы проектной деятельности
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений
	35	нормы публичной речи и регламент
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
	39	выстраивать порядок коммуникации в проф. среде
	У1	организовывать работу коллектива и команды
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности грамотно излагать свои мысли
	У4	оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке

	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права, применять стандарты антикоррупционного поведения
	У6	применять современную научную терминологию в проф. среде

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.1. СР № 1 Тема 1.2 Практическое занятие № 1	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контроль ная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф.зачёту(п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	39	выстраивать порядок коммуникации в проф. среде		
	У1	организовывать работу коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права, применять стандарты антикоррупционного поведения		
	У6	применять современную научную терминологию в проф. среде		
Тема 1.2. СР №2 Тема 1.3 Практическое занятие № 2	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф. зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	39	выстраивать порядок коммуникации в проф. среде		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У1	организовывать работ коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права		
	У6	применять современную научную терминологию в проф. среде		
Тема 1.4. Практическое занятие № 3	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф. зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		(специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	У1	организовывать работу коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессионально деятельности		
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права применять стандарты антикоррупционного поведения		
Тема 1.5. СР № 3 Тема 1.6. Практическое занятие № 4	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф. зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	У1	организовывать работ у коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе		
Тема 2.1 Практическое занятие № 5	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф.зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	39	выстраивать порядок коммуникации в проф. среде		
	У1	организовывать работу коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права применять стандарты антикоррупционного поведения		
Тема 2.1 Практическое занятие № 6	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф.зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	У1	организовывать работу коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
Тема 2.2 СР № 4, СР № 5 Практическое занятие № 7	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Устный опрос (п. 5.1) Контрольная работа (п. 5.2)	Вопросы к диф. зачёту (п.6.1) Решение кейс-задачи (п.6.2)
	32	основы проектной деятельности		
	33	правила и принципы работы в коллективе и в команде, правила участия в групповом обсуждении		
	34	правила оформления документов и построения устных сообщений		
	31	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности		
	35	нормы публичной речи и регламент		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей		
	37	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);		
	38	стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	У1	организовывать работу коллектива и команды		
	У2	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
	У3	определять причины своих неудач в проф. деятельности		
	У4	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		государственном языке		
	У5	проявлять толерантность в рабочем коллективе		
		использовать гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои права применять стандарты антикоррупционного поведения		

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Оценка на зачете выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: собеседование, устное сообщение, дискуссия, коллоквиум)

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и

последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: реферат, эссе, конспект, контрольная работа, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации, творческое задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

2 балла - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и $\geq$	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

Критерии выставления оценки студенту на диф.зачёте

(оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Устный опрос

1. Объясните значение общения для личностного развития и жизни человека.
2. Перечислите составляющие коммуникативной компетентности.
3. Назовите основные пути развития коммуникативной компетентности.
4. Выделите культурные и половозрастные особенности общения.
5. Назовите цели, виды и функции общения (на основе различных классификаций).
6. Назовите критерии удовлетворенности общением.
7. Объясните значение общения как средства удовлетворения потребностей.
8. Назовите известные вам виды межличностных отношений.
9. Опишите структуру коммуникативного акта и его основные компоненты.
10. Перечислите основные критерии эффективности общения.
11. Дайте определение и приведите примеры обратной связи.
12. Назовите основные каналы передачи информации.
13. Дайте определение понятию коммуникативный барьер и перечислите известные вам коммуникативные барьеры.
14. Объясните роль социальной перцепции в процессе возникновения взаимопонимания.
15. Укажите виды социального восприятия.
16. Объясните механизм межличностного восприятия.
17. Перечислите основные ошибки в межличностном восприятии.
18. Дайте определение понятию аттракция и объясните механизм ее возникновения.
19. Выделите особенности восприятия в условиях публичного выступления.
20. Перечислите приемы общения, позволяющие сформировать положительное первое впечатление.
21. Назовите условия эффективного обмена информацией.
22. Объясните взаимосвязь речи и мыслительных процессов.
23. Объясните значимость навыка слушания для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
24. Объясните значимость умения понимать невербальные сигналы для достижения целей общения и установления взаимопонимания.
25. Объясните влияние речевой культуры и речевого этикета на достижение целей общения и его эффективность.
26. Перечислите средства вербальной и невербальной коммуникации.
27. Выделите особенности устной, письменной коммуникации и коммуникации в сети Интернет.
28. Перечислите техники речевого общения.
29. Приведите примеры риторических приемов, повышающих эффективность общения.
30. Перечислите приемы активного слушания.
31. Перечислите техники невербального общения.
32. Дайте определение понятию речевая культура и речевого этикет.
33. Дайте определение понятию риторика.
34. Объясните значимость владения ораторскими навыками для достижения целей общения.
35. Дайте определение понятию интеракция.
36. Дайте определение понятию ассертивное общение.
37. Выделите особенности ассертивного общения.

5.2 Примеры контрольных работ

Контрольная работа №1 «Личностные характеристики субъектов общения»

Цель работы: изучить основные личностные характеристики и получить представление о себе как о субъекте общения.

1. Письменно ответьте на вопрос, какие характеристики личности (психологические характер, привычки, образование, социальный опыт и т.п.) оказывают влияние на общение?
2. Вспомните литературных или киногероев. Приведите примеры коммуникативных ситуаций иллюстрирующих значимость учета личностных характеристик собеседников в процессе общения.
3. Изучите свои личностные черты, используя следующие ресурсы:
<https://psytests.org/cattell/16pfA.html>
<https://psytests.org/personal/rogersA.html>
<https://psytests.org/eysenck/mpi.html>

Контрольная работа №2 «Способы развития коммуникативных умений»

Цель работы: получить опыт применения техник и приемов совершенствования своих коммуникативных навыков.

1. На основе изученных ранее материалов о путях совершенствования коммуникативных навыков, сделайте подборку конкретных упражнений, направленных на развитие коммуникативных навыков.
2. Проведите одно или два упражнения в своей учебной группе (самостоятельно или с помощью преподавателя).
3. Сделайте краткий письменный анализ о выполнении задания. Запишите свои впечатления.

Контрольная работа №3 «Повышение личной эффективности»

Цель работы: получить представление своих особенностях обучения, мышления, деятельности и разработать персональные рекомендации по повышению личной эффективности.

1. Изучите свои особенности стилей обучения, деятельности, мышления, используя следующие ресурсы:
Определение ведущего стиля деятельности
<https://psytests.org/profession/learningstyle.html>
Определение ведущей перцептивной модальности
<https://psytests.org/cognitive/modality.html>
Стиль обучения и мышления
<https://psytests.org/cognitive/solatB.html>
Диагностика личной креативности
<https://psytests.org/cognitive/tunik.html>
2. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для повышения личной эффективности (он-лайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.) Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)
3. Составьте план на следующие полгода, где отразите конкретные действия, направленные на повышение личной эффективности.

Контрольная работа №4 «Ресурсы для самообразования»

Цель работы: обобщить и классифицировать имеющиеся ресурсы для самообразования.

1. Изучите и имеющиеся у вас в доступе ресурсы для самообразования, подходящие студентам (онлайн курсы, тренинги, книги, образовательные порталы и пр.)

2. Проанализируйте изученные ресурсы, классифицируйте их по любому основанию (по навыкам, по форме обучения и пр.). Обобщите в любой удобной форме (таблица, интеллект-карта, список и пр.)

6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.1 Вопросы для собеседования при проведении диф. зачёта

1. Выделите факторы, влияющие на эффективность взаимодействия.
2. Выделите условия эффективного межличностного и группового взаимодействия.
3. Дайте определение понятиям социальная роль и социальный статус.
4. Выделите особенности взаимодействия с аудиторией в условиях группового общения.
5. Перечислите приемы эффективного взаимодействия с аудиторией в условиях публичного выступления.
6. Дайте определение понятиям формальное и неформальное общение.
7. Назовите техники и приемы установления психологического контакта. Обоснуйте их эффективность.
8. Назовите условия возникновения доверия при установлении контакта.
9. Приведите примеры нарушения этических норм в ситуации знакомства.
10. Объясните как нарушение этических норм может препятствовать развитию отношений.
11. Дайте определение следующим понятиям эмоции, чувства, аффект, эмпатия, экспрессивные действия, экспрессивные отношения, эмоциональное утомление.
12. Назовите приемы и техники эмоциональной саморегуляции.
13. Дайте определения следующим понятиям: конфликтогены, инцидент, конфликтная ситуация, конфликт, конфронтация, объект конфликта, предмет конфликта, диагностика конфликта, границы конфликта.
14. Назовите основные причины конфликтов в межличностных и деловых отношениях.
15. Назовите последовательность анализа конфликтной ситуации.
16. Дайте определение следующим понятиям: динамика конфликта, завершение конфликта, компромисс, консенсус, сотрудничество, соперничество, избегание, приспособление, медиация, медиатор.
17. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Перечислите основные этические нормы поведения в конфликтной ситуации.
19. Дайте определение следующим понятиям: влияние, внушение, средства психологического влияния, техники и методы влияния.
20. Оцените этическую сторону использования техник влияния в общении. В каких случаях влияние использовать этично?
21. Назовите особенности манипулятивного воздействия.
22. В чем состоит особенность межкультурной коммуникации?
23. В чем заключаются коммуникативные особенности профессиональной деятельности по вашей будущей специальности?
24. Дайте определение понятию личная эффективность.
25. Назовите пути повышения личной эффективности.
26. Перечислите основные жанры публичных выступлений
27. Назовите приемы и техники совершенствования речевых способностей.
28. Перечислите условия эффективной организации совместной деятельности.
29. Дайте определение понятию делегирование задач.
30. Назовите особенности процесса делегирования задач.
31. Дайте определение стресса и объясните механизм его возникновения.
32. Дайте определение понятию социальная перцепция.
33. Дайте определение понятию каузальная атрибуция.

34. Дайте определение понятию самопрезентация.
35. Объясните механизм влияния самопрезентации на достижение целей общения.
36. Перечислите и раскройте основные стратегии самопрезентации.
37. Дайте определение понятию стрессоустойчивость.
38. Приведите примеры техник и приемов саморегуляции.
39. Назовите условия организации пространства и времени для достижения целей общения в различных ситуациях.
40. Воспроизведите структуру публичного выступления.
41. Перечислите требования к речи говорящего.
42. Назовите особенности аргументирующей речи.
43. Назовите критерии ценности информационного сообщения.
44. Перечислите приемы и техники совершенствования речи.

6.2. Примеры кейс-задач

Пример кейс-задачи № 1

Вопросы:

1. Дайте письменные рекомендации по использованию приемов и техник, с помощью которых можно устанавливать психологический контакт с собеседником и достичь целей общения в одной из предложенных ситуаций.
2. Предположите, какие эмоции могут испытывать участники ситуации, перечисленных ниже? Дайте письменные рекомендации по использованию приемов эмоционального самоконтроля в ситуациях сильного волнения, страха, гнева, раздраженности и пр.

Ситуация 1. Собеседование при приеме на работу (вы-соискатель вакансии)

Ситуация 2. Собеседование при приеме на работу (вы-представитель компании)

Ситуация 3. Встреча клиента в офисе вашей компании.

Ситуация 4. Первый звонок клиенту.

Ситуация 5. Знакомство на светском мероприятии (концерт, кино и пр.)

Ситуация 6. Знакомство с родственниками парня/девушки.

Пример кейс-задачи № 2

1. Определите эмоциональное состояние участников в представленных ситуациях общения (в одном из вариантов). В каком из двух примеров определить эмоциональное состояние было легче. Почему?
2. Можно ли считать описываемую ситуацию причиной стресса?
3. Какие факторы могут спровоцировать дистресс у участников ситуации?
4. Необходимы ли в данной ситуации эмоциональная саморегуляция? Дайте рекомендации участникам анализируемой ситуации, какие приемы и техники эмоциональной саморегуляции они могут применить?
5. Какие методы повышения стрессоустойчивости вы могли рекомендовать?

Все ответы оформляются в письменном виде.

1.	Чичиков сделался совершенно не в духе и швырнул на пол саблю, которая ездила с ним в дороге для внушения надлежащего страха кому следует. Около четверти часа с лишком провозился он с кузнецами, покамест сладил, потому что кузнецы, как водится, были отъявленные подлецы и,	
----	---	--

	сметнув, что работа нужна к спеху, заломили ровно вшестеро. Как он ни горячился, называл их мошенниками, разбойниками, грабителями проезжающих, намекнул даже на Страшный Суд, но кузнецов ничем не пронял: они совершенно выдержали характер — не только не отступились от цены, но даже провозились за работой вместо двух часов целых пять с половиною. В продолжение этого времени он имел удовольствие испытать приятные минуты, известные всякому путешественнику, когда в чемодане все уложено и в комнате валяются только веревочки, бумажки да разный сор, когда человек не принадлежит ни к дороге, ни к сиденью на месте, видит из окна проходящих плетущихся людей, толкующих об своих гривнах и с каким-то глупым любопытством поднимающих глаза, чтобы, взглянув на него, опять продолжать свою дорогу, что еще более растравляет нерасположение духа бедного неедущего путешественника. Все, что ни есть, все, что ни видит он: и лавчонка против его окон, и голова старухи, живущей в супротивном доме, подходящей к окну с коротенькими занавесками, — все ему гадко, однако же он не отходит от окна. Н.В. Гоголь «Мертвые души» (отрывок из гл. 11)	
2.	За ужином разговаривали мало. Особенно Базаров почти ничего не говорил, но ел много. Николай Петрович рассказывал разные случаи из своей, как он выражался фермерской жизни, толковал о предстоящих правительственных мерах, о комитетах, о депутатах, о необходимости заводить машины и т.д. Павел Петрович медленно похаживал взад и вперед по столовой (он никогда не ужинал), изредка отхлебывая из рюмки, наполненной красным вином, и еще реже произнося какое-нибудь замечание или скорее восклицание, вроде «а! эге! гм!». Аркадий сообщил несколько петербургских новостей, но он ощущал небольшую неловкость, ту неловкость, которая обыкновенно овладевает молодым человеком, когда он только что перестал быть ребенком и возвратился в место, где привыкли видеть и считать его ребенком. Он без нужды растягивал свою речь, избегал слова «папаша» и даже раз заменил его словом «отец», произнесенным, правда, сквозь зубы; с излишнею развязностью налил себе в стакан гораздо больше вина, чем самому хотелось, и выпил все вино. Прокофьич не спускал с него глаз и только губами пожевывал. После ужина все тотчас разошлись. И.С. Тургенев «Отцы и дети» (отрывок из гл. 4)	
3.	И так они развеселились, что не заметили, как вошла их мать. Она очень удивилась, увидав, что оба ее прекрасных сына, лежа на спинах, орут и колотят каблуками по стене, да так здорово, что трясутся картины над диваном и гудит пружина стенных часов. Но когда мать узнала, отчего такая радость, то сыновей не заругала. Она только турнула их с дивана. Кое-как сбросила она шубку и схватила письмо, даже не стряхнув с волос снежинок, которые теперь растаяли и	

	сверкали, как искры, над ее темными бровями. Всем известно, что письма бывают веселые или печальные, и поэтому, пока мать читала, Чук и Гек внимательно следили за ее лицом. Сначала мать нахмурилась, и они нахмурились тоже. Но потом она заулыбалась, и они решили, что это письмо веселое. — Отец не приедет, — откладывая письмо, сказала мать. — У него еще много работы, и его в Москву не отпускают. Обманутые Чук и Гек растерянно глянули друг на друга. Письмо казалось самым что ни на есть распевающим. Они разом надулись, засопели и сердито посмотрели на мать, которая неизвестно чему улыбалась. А. Гайдар «Чук и Гек» (отрывок из гл. 1)	
4.	— Том! Ответа нет. — Том! Ответа нет. — Удивительно, куда мог деваться этот мальчишка! Том, где ты? Ответа нет. Тетя Полли спустила очки на нос и оглядела комнату поверх очков, затем подняла их на лоб и оглядела комнату из-под очков. Она очень редко, почти никогда не глядела сквозь очки на такую мелочь, как мальчишка; это были парадные очки, ее гордость, приобретенные для красоты, а не для пользы, и что-нибудь разглядеть сквозь них ей было так же трудно, как сквозь пару печных заслонок. На минуту она растерялась, потом сказала — не очень громко, но так, что мебель в комнате могла ее слышать: — Ну погоди, дай только до тебя добраться... М.Твен «Приключения Тома Сойера» (отрывок из гл.1)	
5.	На вокзале Николаевской железной дороги встретились два приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флердорезом. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком — его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом — его сын. — Порфирий! — воскликнул толстый, увидев тонкого. — Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет! — Батюшки! — изумился тонкий. — Миша! Друг детства! Откуда ты взялся? Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены. — Милый мой! — начал тонкий после лобызания. — Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько! Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат? Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик III класса. Это, Нафана, друг моего детства! В гимназии вместе учились!	

	Нафанаил немного подумал и снял шапку. — В гимназии вместе учились! — продолжал тонкий. — Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфи альтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафаня! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка. Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца. — Ну, как живешь, друг? — спросил толстый, восторженно глядя на друга. — Служишь где? Дослужился? — Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю. Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось, уже статский? А? — Нет, милый мой, поднимай повыше, — сказал толстый. — Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею. Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира... — Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с. — Ну, полно! — поморщился толстый. — Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства — и к чему тут это чинопочитание! — Помилуйте... Что вы-с.... — захихикал тонкий, еще более съеживаясь. — Милостивое внимание вашего превосходительства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом... Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку. Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены. А.П. Чехов «Толстый и тонкий»	
--	--	--

Пример кейс-задачи № 3

1. Проанализируйте приведенную ниже ситуацию. Оцените эффективность коммуникации между участниками ситуации.

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер- программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

2. Вам предстоит организовать экскурсионный выезд для детей сотрудников вашей компании и детей из подшефного детского дома. В помощниках у вас еще два коллеги. Вы – руководите проектом. Составьте план коммуникации между предполагаемыми участниками проекта. Делегируйте задачи.

Примерная структура плана коммуникаций.

Введение. План коммуникаций проекта является рабочим документом. А значит, в нем должны быть указаны его цели, задачи и содержание – для удобства работы. Естественно, что в плане должно быть указано, кто несет ответственность за поддержание плана в актуальном состоянии.

Методы коммуникации. Опишите все методы коммуникаций, которые будут использованы в проекте. Методы: совещание, отчет, конференц-звонок, летучка, электронная почта и т.д. Если у вас уже существуют корпоративные стандарты управления коммуникациями, используйте их.

Инструменты. В этом разделе опишите инструменты, которые будут использоваться в проекте. Кто-то любит Канбан-доски, а кто-то – табличную форму представления информации. Нужно найти наиболее эффективные инструменты, которые будут удовлетворять всех участников проекта.

Записи/документы. В этом разделе нужно определить, какие записи, имеющие отношение к коммуникациям, будут необходимы и где они будут храниться (например, регистрация внешней корреспонденции)

Отчетность. Опишите все существующие и используемые отчеты, включая их цель, сроки и получателей. Обязательно должен быть описан их формат и представление.

Сроки. В этом разделе нужно указать, когда должны выполняться формальные коммуникации (например, в конце стадии или этапа проекта).

Роли и ответственности. В этом разделе вы расписываете – кто будет отвечать и за какие аспекты коммуникаций, включая любые роли в вашей организации.

Список заинтересованных сторон.

Информация, необходимая для каждой заинтересованной стороны.

Пример кейс-задачи № 4

. Проанализируйте ситуации (2-3). Письменное ответьте на вопросы в конце ситуаций

Ситуация для анализа	Рекомендации
Ситуация Ольги: В компании, где я работаю, руководство регулярно проводит корпоративные выезды, тимбилдинги и прочее обязательное «братание» сотрудников. Все бы ничего, но часто это происходит в выходные. Отказаться нельзя. Я не хочу тратить на это свой законный отдых, но работой очень дорожу. Как правильно отказаться?	
Ситуация Ирины: Моя начальница активно напрашивается ко мне в подруги, после работы предлагает сходить в кафе, доверяет мне перипетии своей личной жизни. Как сказать ей, что я меньше всего на свете хочу с ней дружить, но при этом не поплатиться рабочим местом?	
Ситуация Ивана: Мне предложили руководящую должность в уже сложившемся коллективе. К предыдущей начальнице все относились очень положительно и ценили ее как профессионала и человека. Она курила и не запрещала делать это сотрудникам на рабочем месте. Я планирую наложить запрет на курение в течение рабочего дня. Как пережить прессинг со стороны подчиненных и выстроить с ними отношения?	
Ситуация Максима: Я хочу спросить шефа о возможности работать дома. Не будет ли это началом конца моей карьеры? Стоит ли при этом соглашаться на более низкую зарплату?	
Ситуация Марины: Моя коллега по работе, которая занимает аналогичную позицию, приходит рано и остается допоздна. Но все это потому, что она медленно работает. Я делаю столько же, а трачу в два раза меньше времени. Стоит ли продолжать работать эффективно за более короткий промежуток времени или более «политкорректно» было бы сидеть допоздна, занимаясь имитацией кипучей деятельности?	
Ситуация Жанны: Я устроилась на работу, но уже через месяц поняла, что это не мое. Стоит ли мне пытаться продержаться там хотя бы полгода или год, чтобы получить строчку в	

резюме, или уходить прямо сейчас? И писать ли потом в резюме, что проработала в компании всего два месяца?	
--	--